



CONDITIONS GÉNÉRALES*

RÈGLEMENT DES OPÉRATIONS

Table des matières

1. CHAMP D'APPLICATION
2. OUVERTURE DES COMPTES BANCAIRES
3. FONCTIONNEMENT DES COMPTES BANCAIRES
4. DÉPÔTS ET ADMINISTRATION D'INSTRUMENTS FINANCIERS
5. INFORMATIONS ET RISQUES RELATIFS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS
6. PROTECTION DES DÉPOSANTS ET DES INVESTISSEURS
7. UTILISATION D'INSTRUMENTS FINANCIERS PAR LA BANQUE
8. LES SERVICES DE PAIEMENT
9. LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT
10. LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE
11. PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS SOUSCRITS ÉLECTRONIQUEMENT DANS LES LOCAUX DE LA BANQUE OU À DISTANCE
12. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES, DISTRIBUTION DE PRODUITS D'ASSURANCE
13. CLASSIFICATION DU CLIENT POUR LA PRESTATION DE SERVICES D'INVESTISSEMENT ET DE SERVICES AUXILIAIRES
14. PROFIL DU CLIENT - ÉVALUATION DE L'ADÉQUATION ET DU CARACTÈRE APPROPRIÉ, CONSEIL EN INVESTISSEMENT
15. RÈGLES GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES ORDRES DU CLIENT
16. RÈGLES D'EXÉCUTION D'ORDRES SUR INSTRUMENTS FINANCIERS
17. RÈGLES D'EXÉCUTION D'ORDRES DE PAIEMENT
18. CONFLIT D'INTÉRÊTS
19. UNICITÉ DE COMPTE
20. CONNEXITÉ ET COMPENSATION DES OPÉRATIONS
21. EXCEPTION D'INEXÉCUTION - DROIT DE RÉTENTION
22. CONSTITUTION DE GAGE
23. CORRESPONDANCE ET COMMUNICATION
24. REDRESSEMENT D'ERREURS
25. TARIFS, COMMISSIONS ET TAXES
26. DONNÉES DU CLIENT
27. ENREGISTREMENTS DES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES, ÉLECTRONIQUES ET EN TÊTE-À-TÊTE
28. RESTRICTIONS À LA RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE
29. OBLIGATIONS FISCALES DU CLIENT
30. LA PREUVE
31. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX
32. SOUS-TRAITANCE
33. FIN DES RELATIONS ENTRE LA BANQUE ET LE CLIENT
34. LIEU D'EXÉCUTION DES OBLIGATIONS
35. RÉCLAMATIONS ET CONTACTS
36. COMPÉTENCE JUDICIAIRE ET DROIT APPLICABLE

Annexe 1 : Distribution de Produits d'assurance

Annexe 2 : Tableau de synthèse des sous-traitances

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les relations entre BGL BNP PARIBAS (ci-après, la « Banque ») et son client (ci-après, le « Client ») sont régies par les présentes conditions générales (en ce compris leurs annexes, le tout ci-après, les « Conditions Générales ») et les conditions spéciales et/ou conventions particulières qui peuvent être conclues entre la Banque et le Client.

1.2. La Banque peut modifier les Conditions Générales à tout moment, notamment pour tenir compte de modifications législatives ou réglementaires, ou des principes du groupe BNP Paribas, ainsi que des usages de la place financière de Luxembourg et de la situation des marchés financiers.

1.3. Toute modification est portée à la connaissance du Client conformément à l'article 23 des Conditions Générales. Les modifications seront considérées comme approuvées par le Client si celui-ci n'a pas notifié par écrit son opposition avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications. En cas d'opposition du Client conformément au présent alinéa, les parties seront en droit de mettre un terme à toutes relations d'affaires entre elles ou au produit ou service impacté par les modifications.

2. OUVERTURE DES COMPTES BANCAIRES

La demande d'Entrée en relation se fait aux conditions et modalités que la Banque détermine et selon les dispositions légales et réglementaires applicables. Les comptes peuvent être ouverts à une ou plusieurs personnes physiques ou morales agréées par elle aux conditions et modalités qu'elle détermine et selon les dispositions légales et réglementaires applicables.

3. FONCTIONNEMENT DES COMPTES BANCAIRES

3.1. Nature des comptes

3.1.1. Compte indivis

À défaut de convention particulière, le compte ouvert au nom de plusieurs titulaires est indivis et fonctionne sous la signature conjointe de tous les titulaires. Les titulaires du compte indivis doivent conjointement donner les instructions à la Banque, afin d'effectuer tous actes d'administration et de disposition généralement quelconques sur le compte y compris clôturer les comptes, contracter des crédits, octroyer et retirer à un tiers ou à la Banque tout pouvoir d'administration ou de disposition, donner les avoirs en garantie. Un pouvoir d'administration ou de disposition accordé conjointement par tous les titulaires du compte indivis peut cependant être révoqué sur instruction d'un seul titulaire du compte indivis.

Tous les titulaires du compte indivis sont solidairement responsables envers la Banque de toutes les obligations contractées.

En cas de décès d'un des titulaires du compte indivis, les ayants droit du défunt se substituent automatiquement, sauf disposition légale contraire, au défunt. Les héritiers restent tenus envers la Banque de toutes les obligations du défunt qui existaient au moment du décès du titulaire en sa qualité de débiteur solidaire.

* parfois aussi dénommées dans la documentation bancaire « conditions générales de banque ».



3.1.2. Compte joint

Le compte joint fait l'objet d'une convention particulière et fonctionne sous la signature individuelle de chaque titulaire. Chacun des titulaires du compte joint peut effectuer tous actes d'administration et de disposition généralement quelconques sur le compte y compris clôturer les comptes, contracter des crédits, octroyer et retirer à un tiers ou à la Banque tout pouvoir d'administration ou de disposition, donner les avoirs en garantie, obtenir de la Banque toute information et tout document concernant le compte, les avoirs y inscrits et les opérations exécutées, consulter le solde et les opérations y compris par le biais de la banque en ligne ou autres canaux digitaux, sans que la Banque n'ait à informer spécifiquement les autres titulaires du compte joint ou les héritiers éventuels.

L'exécution d'instruction par la Banque sur base de la signature de l'un des titulaires, est libératoire pour elle à l'égard de tous les titulaires, ainsi qu'à l'égard de celui des titulaire(s) qui serait décédé, des héritiers et des représentants, même mineurs de l'un ou de l'autre du (des) titulaire(s), comme encore de tous ayants droit quelconques.

L'admission d'un nouveau titulaire ne peut avoir lieu qu'avec le consentement de tous les autres titulaires.

Tous les titulaires du compte joint sont solidairement responsables envers la Banque de toutes les obligations, contractées individuellement ou collectivement, résultant du compte joint.

Le décès de l'un ou de plusieurs des titulaires du compte n'affecte pas les conditions de fonctionnement du compte joint.

Lorsqu'un ou plusieurs des titulaires, ou l'un des ayants droit ou représentants légaux du titulaire décédé formulent à la Banque, par écrit, une opposition à l'exécution par celle-ci d'une ou de plusieurs instructions émises par un ou plusieurs autres titulaires, la Banque n'exécute pas la ou les instructions contestées et considère que la convention de compte joint est résiliée. La solidarité active existant entre tous les titulaires prend immédiatement fin vis-à-vis de la Banque, sans que la solidarité passive entre titulaires n'en soit affectée. La résiliation de la convention de compte joint implique que le compte fonctionne suivant les règles de fonctionnement du compte indivis.

3.2. Intérêts

3.2.1. Sauf convention particulière, la Banque est en droit d'appliquer, à tout moment et sans mise en demeure préalable :

- En cas de solde débiteur sur le compte : des intérêts débiteurs tels que renseignés dans les tarifs de la Banque ;
- En cas de dépassement du découvert autorisé sur le compte : des intérêts sur le montant en dépassement tels que renseignés dans les tarifs de la Banque, à titre de clause pénale.

3.2.2. La présente disposition ne peut être interprétée comme autorisant, en quelque manière que ce soit, le Client à opérer des dépassements sur son compte.

La Banque pourra, à tout moment, exiger le remboursement immédiat du montant dépassant la limite du découvert autorisé par la Banque.

3.2.3. Les intérêts débiteurs produits par les comptes sont capitalisés et débités trimestriellement du compte.

3.2.4. Dans le calcul des intérêts tant créditeurs que débiteurs, la Banque prend en compte des dates de valeur déterminées en fonction des usages bancaires, des dispositions légales et des conditions particulières.

3.3. Comptes à terme

3.3.1. Les comptes à terme prennent cours deux jours ouvrables bancaires après la date de réception des instructions du Client par la Banque.

3.3.2. Sauf avis contraire du Client reçu deux jours ouvrables bancaires avant l'échéance, les dépôts à terme sont renouvelés d'office pour une période de même durée, aux conditions en vigueur au moment du renouvellement.

3.3.3. La Banque peut accepter une résiliation anticipative de tout ou partie du dépôt à terme contre le paiement d'une pénalité.

3.4. Comptes en devises autres que l'euro

3.4.1. Les actifs de la Banque correspondant aux avoirs des Clients en devises autres que l'euro sont détenus auprès de correspondants établis soit dans le pays d'origine de la devise en question, soit dans un autre pays.

3.4.2. Le Client supporte, proportionnellement à sa part dans les actifs de la Banque auprès de ses correspondants, toutes les conséquences économiques et juridiques qui pourraient affecter l'ensemble des actifs de la Banque dans le pays de la monnaie ou dans celui où les fonds sont investis, suite (i) à des mesures prises par ces pays ou des pays tiers, (ii) à des cas fortuits ou de force majeure ou (iii) à tout autre acte extérieur à la Banque.

3.4.3. En cas d'indisponibilité de la monnaie concernée, la Banque peut, sans y être tenue, remettre le montant des fonds correspondant en monnaie nationale, toutes pertes de change ou autres étant à la charge du Client.

3.4.4. Les comptes libellés en devises métalliques (code devise : XAU pour l'or/XPT pour le platine/XPD pour le palladium/XAG pour l'argent) ne sont pas soumis aux dispositions légales concernant les dépôts fongibles de métaux précieux. Ces comptes confèrent à leur titulaire un droit de créance sur la qualité de métal précieux renseignée.

3.5. Procuration

Le Client a la faculté de donner à un ou plusieurs mandataires, sans pouvoir de substitution, une procuration afin d'effectuer sur son compte, en son nom et sous son entière responsabilité, les actes d'administration et de disposition y définis. La procuration à cet effet doit se faire par écrit et être déposée auprès de la Banque.

La Banque se réserve néanmoins le droit, de refuser le cas échéant un mandataire proposé ou la procuration elle-même lorsque celle-ci n'est pas établie sur un formulaire de la Banque.

Le Client reconnaît être engagé envers la Banque par tous les ordres et actes qui sont ou seront identifiés par la Banque comme donnés par le (les) mandataire(s) dans la mesure où ils s'inscrivent dans les pouvoirs conférés en vertu de la procuration.

La Banque se réserve le droit, sans y être obligée, de pouvoir demander confirmation au Client de la (des) instruction(s) du (des) mandataire(s).

La procuration restera valable jusqu'à sa révocation par le Client ou tout autre événement qui mettra fin à celle-ci.

3.6 Taux utilisés

La Banque peut notamment utiliser des taux de référence, tels que l'EONIA, l'€STR, ou un taux IBOR (EURIBOR, LIBOR...) ou des combinaisons de taux afin de calculer les taux d'intérêts applicables aux produits suivants (ensemble les « Produits Bancaires ») :

- Avances à vue ;
- Découvert en compte ;
- Comptes à terme ;
- Dépôts à terme ;



- Comptes courants à vue (« Optiflex ») ;
- Ou tout autre produit référençant un taux tel que l'EONIA ou un taux IBOR et non couvert par une documentation contractuelle spécifique.

Les taux IBOR (Interbank Offered Rates) désignent les taux EURIBOR et LIBOR.

Le taux EURIBOR est le taux d'intérêt interbancaire en euros administré par European Money Markets Institute (EMMI) ou toute autre entité qui viendrait se substituer à EMMI. Il est publié sur le site internet d'EMMI (emmi-benchmarks.eu/) ou le site internet de l'entité qui viendrait se substituer à EMMI.

Le taux LIBOR est le taux d'intérêt interbancaire administré par ICE Benchmarks Administration (IBA) ou toute autre entité qui viendrait se substituer à IBA. Celui-ci est publié sur le site internet de IBA (theice.com/iba/libor) ou le site internet de l'entité qui viendrait se substituer à IBA. Il est publié pour 5 devises différentes (EUR, USD, GBP, JPY, CHF).

L'EONIA (Euro Overnight Index Average) est le taux au jour le jour en euros et est administré par European Money Markets Institute (EMMI) et est publié sur son site internet (emmi-benchmarks.eu/).

L'€STR (Euro Short Term Rate) est le taux sans risque au jour le jour en euros administré par la Banque Centrale Européenne (BCE) et publié sur son site internet.

Le SONIA (Sterling Overnight Index Average) est le taux sans risque pour la livre sterling (GBP) tel que fourni par la Banque d'Angleterre.

Le SARON (Swiss Average Rate Overnight) est le taux sans risque pour le franc suisse (CHF) tel que fourni par la Bourse Suisse SIX.

SOFR est le taux de financement garanti au jour le jour (Secured Overnight Financing Rate) quotidien fourni par la Banque de Réserve Fédérale de New York en qualité d'administrateur de l'indice de référence (ou un administrateur lui ayant succédé) sur le site internet de la Banque de Réserve Fédérale de New York (newyorkfed.org/) ou toute autre source de remplacement.

3.6.1. Indisponibilité temporaire d'un taux de référence

Si à la date de détermination des intérêts des Produits Bancaires, le taux de référence est indisponible, ou aucune cotation n'apparaît sur le site de l'administrateur du taux, le taux d'intérêt pour la période d'intérêts concernée sera égal au dernier taux de référence disponible sur le site de l'administrateur du taux plus la marge sauf si l'indisponibilité de la cotation est due à un événement de disparition permanente.

3.6.2. Indisponibilité permanente d'un taux de référence

(i) En cas de survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- Toute perturbation substantielle du taux ou tout changement substantiel de sa méthode de calcul ;
- Indisponibilité du taux de référence ou absence de cotation sur le site de l'administrateur du taux sur une période telle que définie par l'agent calculateur ou toute déclaration faite par une autorité compétente relative à la suppression ou à la cessation permanente ou indéterminée de la fourniture du taux
- Interdiction faite par une autorité compétente, un régulateur ou toute autre entité officielle d'utiliser le taux de référence ou l'indication que son utilisation est soumise à des restrictions ou à des conséquences préjudiciables ;
- Absence ou perte d'agrément de l'administrateur du taux ou absence ou radiation du taux ou de son administrateur de tout registre officiel,

la Banque utilisera comme taux de substitution au taux de référence un taux de référence de remplacement.

(ii) Le taux de référence de remplacement est défini comme étant :

- Le taux alternatif et tout ajustement publié, soutenu, approuvé ou reconnu par l'administrateur du taux de référence, la Banque centrale, la Banque de réserve, l'autorité monétaire ou tout autre institution similaire ou toute autorité compétente ou tout comité ou organe établi, soutenu ou approuvé par ces derniers (tel que le groupe de travail sur les taux sans risque en euros institué par la Banque Centrale Européenne, l'Autorité Européenne des Marchés Financiers et la Commission européenne ou son organe successeur ou l'Alternative Reference Rate Committee (ARRC), ou en l'absence d'un tel taux,
- le taux de référence de remplacement sera le taux de facilité de dépôt de la Banque centrale concernée et tout ajustement tel que déterminé par la Banque conformément au paragraphe 3.6.3 ci-dessous.

L'ajustement est une marge permettant de minimiser ou d'éliminer tout transfert de valeur potentiel entre la Banque et le Client induit par la substitution du taux de référence et permettant d'assurer que le taux de référence de remplacement sera équivalent au taux de référence au jour de la substitution du taux de référence conformément au paragraphe 3.6.3 ci-dessous. L'ajustement pourra être positif ou négatif.

Le taux de facilité de dépôt de la Banque centrale concernée désigne le taux de la facilité de dépôt publié par la Banque centrale concernée.

La même approche sera appliquée par la Banque en cas de survenance subséquente d'un événement de disparition permanente.

3.6.3. Conséquences de l'utilisation du taux de référence de remplacement

Lorsqu'un taux de référence de remplacement a été déterminé :

- En vue d'assurer la continuité du Produit Bancaire, la Banque déterminera toute modification technique requise, et tout ajustement lorsque cela est nécessaire, en vue de rendre le taux de référence de remplacement comparable au taux de référence utilisé pour le Produit Bancaire. Une telle détermination sera effectuée de bonne foi et en cohérence avec les standards de la profession bancaire ;
- Toute référence au taux de référence dans les Produits Bancaires sera considérée comme étant une référence au taux de référence de remplacement ;
- La Banque notifiera au Client le taux de référence de remplacement et les détails décrits ci-dessus dès que possible.

4. DÉPÔTS ET ADMINISTRATION D'INSTRUMENTS FINANCIERS

4.1. La Banque peut accepter en dépôt tout instrument financier luxembourgeois ou étranger.

4.2. Sauf convention particulière, les instruments financiers sont déposés en compte fongible. En conséquence, la Banque est tenue envers le Client de lui restituer des instruments financiers de même nature sans concordance de numéros.

4.3. La Banque veille à établir une distinction entre les instruments financiers détenus pour le compte du Client et ses propres actifs.

4.4. La Banque est autorisée à placer les instruments financiers remis en dépôt, pour le compte et aux risques du Client, auprès de correspondants/tiers dépositaires et/ou de centres de dépôt collectifs choisis par elle au Luxembourg ou à l'étranger. Les dépôts à l'étranger sont soumis aux lois et usances du lieu de dépôt.



4.5. Lorsque la Banque conserve ou fait conserver les instruments financiers d'un Client sur un compte de dépôt d'instruments financiers régi par une législation étrangère, les droits du Client relatifs aux instruments financiers mis en dépôt sur ce compte peuvent différer de ceux qui lui auraient été conférés par la loi applicable à défaut d'un tel dépôt.

4.6. La Banque peut déposer les instruments financiers sur un compte global auprès d'un tiers dépositaire.

La Banque veille à ce qu'un tiers dépositaire établisse une distinction entre les instruments financiers de propriété de la Banque, ceux de propriété du Client et ceux de propriété du tiers dépositaire, qu'ils soient ou non déposés sur un compte global. Cependant, lorsque les instruments financiers des Clients sont détenus par un tiers dépositaire étranger, la législation nationale de ce dernier peut ne pas l'autoriser à séparer les instruments financiers des Clients de ses propres valeurs ou de celles de la Banque. Dans ce cas, les droits de propriété du Client pourraient ne pas être protégés, notamment, suite à l'insolvabilité du tiers dépositaire. Le Client risquerait alors de ne pas récupérer l'intégralité de ses valeurs.

À la demande du Client, la Banque fournira davantage d'informations sur ses tiers dépositaires.

4.7. Dans tous les cas, la responsabilité de la Banque se limite à la sélection et au suivi du tiers dépositaire qu'elle a choisi.

4.8. Les instruments financiers déposés doivent être de bonne livraison, à savoir authentiques, en bon état matériel, non frappés d'opposition, de déchéance, de séquestre en quelque lieu que ce soit et munis de tous les coupons à échoir.

Le Client assume la responsabilité du dommage résultant d'un défaut d'authenticité, des vices apparents ou cachés, ainsi que les problèmes inhérents aux instruments financiers déposés auprès de la Banque.

Il supporte toutes les conséquences et tous les frais liés à la remise d'instruments financiers qui ne sont pas de bonne livraison. Pour ce faire, la Banque se réserve le droit de débiter, à tout moment le compte du client du montant du dommage et/ou des frais occasionnés.

4.9. Le retrait d'instruments financiers ne peut avoir lieu que moyennant un délai déterminé par la Banque qui est susceptible de varier suivant le lieu de dépôt.

4.10. Dans tous les cas, les événements et opérations qui affectent un instrument financier en dépôt sont effectués d'après les informations transmises à la Banque par les tiers dépositaires d'instruments financiers, ainsi que toute autre source d'information financière dont elle pourrait disposer. Les informations fournies par la Banque ne peuvent et ne doivent pas être considérées comme du conseil en investissement. La Banque ne peut être tenue responsable de l'inexactitude de ces informations et des erreurs qui pourraient en résulter.

4.11. Sauf dispositions légales impératives, la Banque n'est pas tenue d'informer le Client des événements de la vie sociale des sociétés émettrices des instruments financiers en dépôt. Ces événements et opérations sont effectués d'après les informations transmises à la Banque notamment par les émetteurs d'instruments financiers, par les tiers dépositaires d'instruments financiers, d'autres sources d'information financière. Dès lors, la Banque ne peut être tenue responsable de l'inexactitude de ces informations et des erreurs qui pourraient en résulter.

4.12. Sauf instruction contraire du Client notifiée à la Banque en temps utile, le produit net des coupons payables et instruments financiers remboursables est porté d'office au crédit du compte du Client dans la devise correspondante.

4.13. Lorsqu'il n'existe pas de compte dans la devise correspondante, la Banque se réserve la faculté soit d'ouvrir un tel compte soit de convertir le produit net en euros.

4.14. Lorsque la Banque a porté au crédit du compte du Client la contrevaletur de coupons et instruments financiers remboursables qu'elle n'a pu encaisser, pour des raisons qui ne lui sont pas imputables, la Banque est autorisée à débiter d'office le compte du Client.

4.15. Pour tout événement qui affecte un instrument financier en dépôt et qui ne requiert pas d'instructions spécifiques du Client, la Banque procède d'office aux actes d'administration usuels et aux opérations de régularisation.

4.16. Pour toute opération qui affecte un instrument financier en dépôt et qui requiert des instructions spécifiques du Client, la Banque informe le Client de l'opération en cours afin de requérir ses instructions. À défaut d'instructions du Client, la Banque agira de la façon mentionnée dans l'avis d'information. Par ailleurs, la Banque se réserve le droit, sans y être tenue, dans les cas où l'urgence ne permet pas de contacter le Client, d'effectuer une opération qui lui semble être dans l'intérêt de celui-ci.

4.17. La Banque ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dommage direct ou indirect subi par le Client du fait :

- du défaut d'instructions ou d'instructions tardives de celui-ci ou d'un tiers désigné par celui-ci, ou
- du défaut de transmission d'informations légalement requises par le Client ou d'un tiers désigné par celui-ci, ou
- du défaut de transmission ou de transmission tardive de demandes de divulgation d'informations par un tiers ou du défaut de réponse ou de réponse tardive à des demandes de divulgation d'information par un tiers,
- d'opérations qui affectent un instrument financier en dépôt effectuées sur instructions du Client ou d'un tiers désigné par celui-ci, ou
- d'opérations qui affectent un instrument financier en dépôt, initiées d'office par la Banque, conformément au présent article.

4.18. Lorsque la Banque agit comme intermédiaire en achetant, souscrivant et/ou détenant des instruments financiers en son nom mais pour le compte du Client, la Banque n'a pas d'autres obligations que celles prévues par le présent article 4, sauf convention contraire. Dans l'hypothèse où le Client donne à la Banque des instructions que celle-ci ne peut ou ne veut pas exécuter en son nom, la Banque prend toutes les mesures permettant au Client d'agir lui-même en son propre nom. Le Client s'engage à indemniser la Banque de tout dommage, coût, perte, revendication, demande ou dépense qu'elle pourrait supporter ou subir en cette qualité d'intermédiaire.

4.19. La Banque peut recevoir, sur base de dispositions légales ou réglementaires, des demandes de divulgation d'informations concernant l'identité d'actionnaires et le nombre d'actions détenues de la part de sociétés émettrices d'actions, de tiers désignés par celles-ci, ou éventuellement d'autres intermédiaires habilités.

Le Client reconnaît et accepte que la Banque divulgue les informations nécessaires en vertu des dispositions légales ou réglementaires applicables, soit directement soit par l'intermédiaire de tout intervenant dans le cadre du dépôt des titres visé à l'article 4.4 des Conditions Générales (notamment de correspondants/tiers dépositaires et/ou de centres de dépôt collectifs choisis par la Banque au Luxembourg ou à l'étranger).

Le Client s'engage à fournir à la Banque dans les meilleurs délais toutes les informations légalement requises et à adopter toutes les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir les informations demandées, lorsqu'il est informé d'une telle demande.

5. INFORMATIONS ET RISQUES RELATIFS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

5.1. Les services de la Banque couvrent une large gamme d'instruments financiers. Chaque instrument financier possède ses propres caractéristiques et s'accompagne de risques particuliers.



Certains instruments financiers peuvent ne pas être adéquats ou ne pas être appropriés pour un Client, compte tenu de sa classification (Client non professionnel ou professionnel de la finance) et/ou de ses connaissances et de son expérience, de sa situation financière, (y compris sa capacité à subir des pertes) et/ou de ses objectifs d'investissement (y compris sa tolérance aux risques) ainsi que, le cas échéant, ses préférences en matière de durabilité.

5.2. Une description générale de la nature et des risques des instruments financiers auxquels sont liés les services d'investissement et les services auxiliaires de la Banque est fournie au Client, en application de l'article 23 des présentes Conditions Générales.

5.3. Avant d'investir en parts d'Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (« OPCVM ») et dans des PRIIP (packaged and insurance-based investment products), le Client s'engage à consulter le « document clé pour l'investisseur » concerné, qui contient des informations importantes sur les caractéristiques et les risques inhérents à l'instrument financier. Ces documents sont disponibles sur le site web de la Banque (bgl.lu) ou auprès des succursales de la Banque ou du conseiller bancaire du Client.

Les documents clés pour l'investisseur concernant les OPCVM et les PRIIP distribués par la Banque sont fournis par la Banque aux Clients conformément à l'article 23 des présentes Conditions Générales.

5.4. Le Client reconnaît l'importance de prendre connaissance de tous les documents fournis par la Banque concernant les instruments financiers choisis, avant de transmettre des ordres concernant lesdits instruments. Le Client s'engage à demander, si nécessaire, des informations complémentaires, afin de mieux comprendre les caractéristiques et les risques associés aux instruments financiers choisis.

6. PROTECTION DES DÉPOSANTS ET DES INVESTISSEURS

6.1. La Banque adopte différentes mesures pour assurer, dans la mesure du possible, la protection des instruments financiers et des autres actifs détenus par elle et, le cas échéant, des actifs détenus par des tiers dépositaires pour le compte du Client. Ces mesures incluent, notamment, la séparation des instruments financiers et des autres actifs de la Banque de ceux du Client, des procédures techniques visant à assurer que les instruments financiers et les autres actifs détenus par la Banque sont gardés en lieu sûr et protégé, ainsi que la formation et la surveillance adéquate du personnel et la vérification régulière de la concordance entre les livres comptables et les instruments financiers et autres actifs détenus pour le compte du Client.

6.2. La Banque est membre du « Fonds de garantie des dépôts Luxembourg » (FGDL) qui assure, à concurrence de certains montants et conformément à certaines conditions, la protection des dépôts des Clients en cas de défaillance de la Banque.

6.3. Le formulaire concernant les informations sur la protection des dépôts des Clients est joint aux présentes Conditions Générales et est fourni annuellement au Client conformément à l'article 23 des présentes Conditions Générales.

6.4. La Banque est membre du Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIL) qui assure, à concurrence de certains montants et conformément à certaines conditions, la protection des fonds et des instruments des Clients en relation avec des opérations d'investissements en cas de défaillance de la Banque.

6.5. Un document présentant les principales caractéristiques de ce système de protection des investisseurs est disponible sur le site du SIIL et peut être fourni sur demande du Client conformément à l'article 23 des présentes Conditions Générales.

7. UTILISATION D'INSTRUMENTS FINANCIERS PAR LA BANQUE

7.1. La Banque peut, sous réserve de l'accord exprès du Client et selon les termes et conditions spécifiques convenues à cet effet, utiliser les instruments financiers du client dans le cadre de cessions temporaires de titres (à savoir un prêt ou un emprunt d'actions ou d'autres instruments financiers, une prise ou une mise en pension de titres ou une transaction d'achat-revente, ou de vente-rachat de titres) ou autrement pour son propre compte ou pour le compte d'un autre client, au risque et profit de la Banque, à condition que de telles opérations soient effectuées sur des marchés généralement ouverts aux professionnels du secteur financier. À cette fin, le Client transfère la propriété juridique des instruments financiers à la Banque.

7.2. Nonobstant ce qui précède, le Client est considéré comme ayant conservé la propriété des instruments financiers pour les besoins de distributions (dividendes, intérêts, remboursements, etc.) ainsi que pour les éventuels droits, opérations et événements attachés aux instruments financiers.

7.3. La Banque verse une commission au Client en guise de rémunération pour l'utilisation des instruments financiers et pour le risque sur la solvabilité de la Banque correspondant.

7.4. Le Client peut exiger à tout moment la restitution de tout ou partie des instruments financiers au moyen d'un préavis de trois jours ouvrables au moins.

7.5. Si la Banque est dans l'impossibilité, pour une raison quelconque, de restituer les instruments financiers ou des instruments financiers équivalents, elle sera considérée comme ayant satisfait à son obligation de restitution si elle crédite le compte du Client d'un montant correspondant au prix du marché des instruments financiers à échéance du préavis.

7.6. La Banque peut à tout moment mettre fin à l'utilisation des instruments financiers en restituant au Client les instruments financiers ou des instruments financiers équivalents ou un montant correspondant au prix du marché des instruments financiers à la date de la restitution.

8. LES SERVICES DE PAIEMENT

8.1. Généralités

La Banque peut fournir à ses Clients des services de paiement tels que le versement et le retrait d'espèces, l'exécution de virements, d'ordres permanents et de domiciliations de créances (Domiciliation), l'exécution d'opérations de paiement par le biais de carte de débit ou de crédit, l'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement ainsi que des services d'accès en ligne aux comptes de paiement (« banque en ligne »), des services d'information sur les comptes et des services d'initiation de paiement.



8.2. Domiciliations

8.2.1. La Domiciliation est un service de paiement par lequel le Client autorise un tiers (le bénéficiaire) par la signature d'un « mandat de Domiciliation » à donner instruction à la Banque de virer une somme d'argent du compte du Client vers celui du bénéficiaire. La Banque vire le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le Client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier.

8.2.2. Depuis le 1er février 2014, seules les Domiciliations européennes selon les schémas SEPA sont disponibles pour effectuer des paiements en euros au Luxembourg et vers les pays et territoires de la zone SEPA tels que les pays de l'Espace Economique Européen (27 états membres de l'Union européenne + l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, Andorre, Monaco, le Royaume-Uni, Saint-Marin, la Suisse ou encore le Vatican).

Deux schémas sont disponibles :

- la Domiciliation SEPA « Core » qui s'adresse tant aux Clients Consommateurs qu'aux Clients professionnels, c'est-à-dire agissant dans le but de leur activité commerciale ou professionnelle ;
- la Domiciliation SEPA « Inter-entreprises » (ou SEPA « Business to Business » ou SEPA « B2B ») qui s'adresse uniquement aux Clients professionnels.

8.2.3. Mandats de Domiciliation antérieurs

Les mandats signés avant le 1er février 2014 pour le schéma de Domiciliations antérieur, restent valides après cette date et la Banque est en droit de débiter le compte du Client pour l'exécution d'une demande d'encaissement de Domiciliation suivant le schéma SEPA choisi par le créancier du Client, sauf opposition ou révocation formelle du Client.

8.2.4. Restriction de l'autorisation de débiter spécifique aux Domiciliations SEPA « Core »

Le Client peut manifester son refus d'accepter des Domiciliations SEPA « Core » ou donner instruction à la Banque de limiter l'encaissement de celles-ci :

- à un certain montant ;
- à une certaine périodicité ;
- à un ou plusieurs créanciers spécifiques ;

ou de bloquer les demandes d'encaissement initiées par un ou plusieurs créanciers spécifiques ou provenant d'un ou plusieurs pays spécifiques.

8.2.5. Obligations du Client spécifiques aux Domiciliations SEPA « Inter-entreprises »

8.2.5.1. Le Client doit remettre immédiatement à la Banque une copie qu'il certifie conforme, des mandats de Domiciliation SEPA Inter- entreprises qu'il signe en faveur de ses créanciers ou fournir à la Banque l'ensemble des données contenues dans lesdits mandats. Le Client doit également informer la Banque immédiatement, par écrit ou tout autre moyen de communication convenu, en cas de révocation ou de modification d'un des éléments du mandat donné ou s'il perd la qualité de professionnel et agit comme consommateur.

8.2.5.2. À défaut de concordance entre les données du mandat contenues dans le fichier d'encaissement et les données transmises par le Client ou à défaut de remise de la copie du mandat ou des données y relatives, la Banque contactera le Client, lors de la première demande d'encaissement afin d'obtenir confirmation du mandat. Si la Banque ne peut obtenir la confirmation du Client dans les délais nécessaires pour l'exécution de la demande d'encaissement de la Domiciliation, le Client supporte la responsabilité de la non-exécution de celle-ci.

8.2.6. Droit au remboursement

8.2.6.1. Dès lors qu'un créancier initie une demande d'encaissement de Domiciliation suivant le schéma SEPA « Core », le Client tant consommateur que professionnel, peut demander le remboursement du montant débité de son compte, sans devoir indiquer les motifs de sa demande. Il doit adresser sa demande de remboursement par écrit à la Banque dans les 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de son compte.

8.2.6.2. Le droit au remboursement est exclu pour les Domiciliations SEPA « Inter-entreprises »

Il en est de même pour les Domiciliations initiées par un créancier situé en dehors de l'Espace Economique Européen, quelle que soit la devise utilisée.

8.2.6.3. Pour les Domiciliations à l'intérieur de l'Espace Economique Européen, libellées dans une devise autre que l'Euro, le droit de remboursement est ouvert uniquement au Client consommateur et à condition :

- que le montant exact de l'opération n'ait pas été déterminé au moment du consentement et
- qu'il dépasse le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre à être porté au débit de son compte.

Il doit adresser sa demande de remboursement par écrit à la Banque dans les 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de son compte.

8.2.7. Litiges entre le Client et son créancier

La Banque est tierce dans les litiges entre le Client et son créancier. Il appartient, le cas échéant, au Client de régler tout litige portant sur l'exécution d'une Domiciliation directement avec son créancier.

8.3. Frais liés aux transferts de fonds

8.3.1. À défaut d'indication contraire dans les tarifs de la Banque ou dans une convention spécifique, la Banque applique le principe des « frais partagés », ce qui signifie que chacune des parties (donneur d'ordre et bénéficiaire) paye les frais prélevés par sa banque par débit en compte.

8.3.2. Pour les transferts de fonds à l'intérieur de l'Espace Economique Européen, quelle que soit la devise, il n'est pas permis de mettre les frais à charge du bénéficiaire.

8.3.3. Lorsque l'opération de paiement implique une conversion monétaire, les frais de change sont à la charge de la partie qui a initié le change.

8.3.4. Sauf convention contraire, la Banque déduit ses frais du montant transféré avant de créditer le compte de son Client bénéficiaire. Dans l'information donnée au Client, la Banque indique le cas échéant, de manière séparée, le montant brut, les frais prélevés et le montant net de l'opération de paiement.

8.4. Instruments de paiement

8.4.1. Les instruments de paiement émis et remis par la Banque peuvent être régis par des conditions spéciales.

8.4.2. La Banque se réserve le droit de bloquer les instruments de paiement remis pour des raisons ayant trait à la sécurité ou à une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ceux-ci.

8.4.3. Le Client doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver les instruments de paiement de la perte, du vol, du détournement ou d'une utilisation frauduleuse. En cas de perte, vol, détournement ou utilisation frauduleuse le Client est tenu dès qu'il en a connaissance, de le notifier immédiatement à la Banque ou à toute autre entité désignée par elle, suivant les modalités convenues.



8.4.4. Le Client supporte les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé, ou détourné jusqu'à la notification à la Banque, ainsi qu'en cas d'agissement frauduleux ou d'une négligence grave de sa part.

Pour le Client consommateur, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé et supportées par lui sont limitées à concurrence de 50 (cinquante) euros, sauf en cas d'agissement frauduleux ou d'une négligence grave de sa part.

8.4.5. Le Client répond personnellement de toutes les conséquences pouvant résulter de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse des chèques qui lui sont remis.

La Banque ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'omission ou le retard de dresser protêt.

8.5 Déclaration du Client Personne Morale

8.5.1. Lorsque le Client est une personne morale et qu'il utilise un service de paiement ou est bénéficiaire d'un service de paiement, le Client déclare et garantit à la Banque :

- que ni lui, ni aucune de ses filiales, administrateurs ou directeurs ou, à sa connaissance, aucune des sociétés qui lui sont liées, aucun agent ou employé, n'est engagé dans une activité ou un comportement susceptible de violer les lois, règles et règlements applicables dans toute juridiction compétente en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et la corruption ;
- que ni lui, ni aucune de ses filiales, administrateurs ou directeurs ou, à sa connaissance, aucune des sociétés qui lui sont liées, aucun agent ou employé, n'est une personne physique ou morale (une « Personne ») qui est, ou est détenue ou contrôlée par des Personnes qui sont, (i) visée(s) par des mesures de Sanctions (une « Personne sous mesure de Sanction(s) »), ou (ii) localisée(s), établie(s) ou résidant dans un pays ou territoire qui est, ou dont le gouvernement est, sujet à des mesures de Sanctions interdisant, de façon générale, de traiter avec ce gouvernement, pays ou territoire (un « Pays sous mesure de Sanction(s) »).

8.5.2. Lorsque le Client est une personne morale, il s'engage spécifiquement à et garantit ne pas - directement ou indirectement- utiliser le produit de paiements ou encaissements ou prêter, contribuer ou d'une autre manière mettre à disposition des capitaux à toute filiale, tout partenaire dans le cadre d'une joint-venture ou toute autre Personne : (i) afin de financer des activités ou affaires de ou avec toute Personne, ou dans tout pays ou territoire, susceptible d'être une Personne sous mesure de Sanction(s) ou un Pays sous mesure de Sanction(s), ou (ii) de toute autre manière qui engendrerait une violation de Sanctions par une Personne.

8.5.3. Dans le cadre des articles 8.5.1 et 8.5.2 des présentes conditions générales, le terme « Sanctions » recouvre l'ensemble des sanctions de nature financière, économique ou commerciale ou mesures restrictives établies, administrées, imposées ou mises en place par l'Union Européenne, le Conseil de Sécurité des Nations Unies, le Bureau de contrôle des actifs étrangers aux Etats-Unis (OFAC) et/ou le « U.S. Department of State » ou toute autre autorité compétente.

8.6 Prestataires de services de paiement tiers (TPP)

Lorsque Le client souhaite recourir à des prestataires de services d'information sur les comptes (« AISP ») ou à des prestataires de services d'initiation de paiement (« PISP ») pour accéder aux informations respectivement initier des paiements depuis ses comptes de paiement tenus auprès de la Banque, sous réserve que lesdits comptes soient accessibles en ligne, il appartient au Client de conclure des contrats appropriés avec les AISP et PISP concernés.

La Banque se réserve le droit de refuser à un AISP ou un PISP l'accès à un compte de paiement en cas de raisons objectives liées à la sécurité, à un accès non autorisé ou frauduleux, à l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement ainsi qu'au cas où le TPP en question ne disposerait pas d'un agrément de PISP ou ne serait pas enregistré comme AISP auprès des autorités de surveillance compétentes.

Le Client supporte tous les risques et/ou pertes financières éventuels liés à une divulgation de ses Identifiants, tels que définis à l'article 11.6, à des tiers.

8.7. Lorsque le Client n'est pas un consommateur

La Banque se réserve le droit, de ne pas appliquer, en tout ou en partie, les dispositions de la loi du 10 novembre 2009 relatives aux conditions et exigences en matière d'informations régissant les services de paiement. Il peut notamment en être ainsi pour les frais d'information, pour l'information sur les frais de conversion monétaire, le taux de change et le taux d'intérêt appliqués.

9. LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

Les opérations d'encaissement effectuées par la Banque pour compte du Client sont régies par les « Règles uniformes relatives aux encaissements » établies par la Chambre de Commerce Internationale à Paris dans la mesure où les dispositions qu'elles contiennent ne sont pas contraires aux Conditions Générales et spéciales en vigueur à la Banque.

10. LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE

Sauf convention contraire, les crédits documentaires seront régis par les « Règles et Usances uniformes relatives aux crédits documentaires » publiées par la Chambre de Commerce Internationale. Les termes commerciaux seront interprétés conformément aux « Règles Internationales pour l'interprétation des termes commerciaux » (Incoterms) de ladite Chambre.

11. PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS SOUSCRITS ÉLECTRONIQUEMENT DANS LES LOCAUX DE LA BANQUE OU À DISTANCE

11.1. La Banque offre la possibilité au Client de souscrire à certains produits et services financiers de manière électronique, dans ses locaux ou à distance. Lorsque le Client a recours à ces services, il accepte de souscrire électroniquement aux produits et services concernés quel que soit leur montant, dans les limites acceptées par la Banque.

11.2. Lorsqu'il souscrit électroniquement à des produits et services dans les locaux de la Banque ou à distance, le Client accepte que les documents précontractuels et contractuels requis lui soient communiqués sur un autre support durable que le papier, par des moyens de communications électroniques. Ces documents sont conservés par la Banque sur ses serveurs et sont accessibles au Client dans le cadre de son accès à distance à ses comptes ou selon les formes convenues entre celui-ci et la Banque. Le Client dispose toujours de la possibilité d'imprimer ou de demander l'impression de ces documents sur support papier et/ou de les enregistrer sur le disque dur de son ordinateur ou sur tout autre support durable.

11.3. Lorsque la signature manuscrite a été remplacée par un moyen d'accès électronique personnel et confidentiel, tel que la signature électronique, la composition sur le clavier d'un numéro d'identification, la communication électronique d'un mot de passe ou tout autre procédé ou dispositif technique mis en place par la Banque, celui-ci est opposable au titulaire avec la même valeur que la signature manuscrite.



11.4. Lorsque le Client accède à distance aux services de la Banque, il doit s'assurer que ses équipements et abonnements de télécommunications lui permettent l'accès aux fonctionnalités offertes. Les renseignements nécessaires à l'utilisation des services financiers à distance sont à disposition du Client sur simple demande.

11.5. Le Client s'engage à utiliser les logiciels, programmes, applications et les procédés ou dispositifs techniques mis à sa disposition, conformément aux consignes et prescriptions de la Banque. Il ne peut sous quelque forme ou manière que ce soit, les mettre à la disposition de tiers ou les copier, décompiler, adapter ou altérer.

En application de l'article 12 octies du règlement (UE) n°833/2014, en cas de remise par la Banque au Client d'un dispositif technique, le Client s'engage à ne pas le vendre, le fournir, le transférer, l'exporter ou le réexporter, directement ou indirectement, vers la Fédération de Russie ou pour une utilisation dans la Fédération de Russie.

En cas du non-respect par le Client de cet engagement, la Banque se réserve le droit de prendre toute mesure, d'engager toute action qu'elle estimera nécessaire et/ou de mettre fin avec effet immédiat, aux relations réciproques en application de l'article 33.3 des présentes Conditions Générales.

11.6. Le nom d'utilisateur, le numéro de client, les mots de passe, codes PIN ou autres procédés ou dispositifs techniques permettant l'identification et l'authentification (« Identifiants ») que la Banque peut mettre à la disposition du Client, ont un caractère personnel et intransmissible. Toute opération effectuée à l'aide des Identifiants du Client est réputée être initiée par le Client.

11.7. Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour préserver la sécurité et confidentialité de ses Identifiants et de signaler, le cas échéant, immédiatement à la Banque la perte ou le vol de ses Identifiants afin d'initier leur blocage. L'omission de signaler sans délai constitue une négligence grave dans le chef du Client entraînant, le cas échéant, sa responsabilité.

11.8. Dès lors que le Client souscrit à des produits et services financiers au moyen de contrat conclu à distance, il dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendriers pour se rétracter sans pénalités et sans indication de motif.

Tout remboursement consécutif à l'exercice du droit de rétractation du Client sera exécuté dans les 30 (trente) jours suivant la réception par la Banque de la notification de rétractation du Client. Passé ce délai de rétractation, le client peut résilier le(s) produit(s) et service(s) souscrit(s) conformément aux conditions générales en vigueur des produits et/ou services.

11.9 Le Client accepte que les services digitaux ou de banque en ligne puissent ne pas être accessibles depuis certains pays ou régions du monde.

12. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES, DISTRIBUTION DE PRODUITS D'ASSURANCE

12.1. La Banque peut proposer à ses Clients les services d'investissement et services auxiliaires suivants :

12.1.1. Services d'investissement :

- réception et transmission d'ordres portant sur un ou plusieurs instruments financiers ;
- exécution d'ordres au nom du Client ;
- négociation pour compte propre ;
- gestion de portefeuilles, à savoir la gestion discrétionnaire et individualisée de portefeuilles (incluant un ou plusieurs instruments financiers) dans le cadre d'un mandat donné par le Client ;
- conseil en investissement (de manière ponctuelle ou continue), à savoir la fourniture de recommandations

personnalisées à un Client en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers ;

- prise ferme d'instruments financiers et/ou placement d'instruments financiers avec engagement ferme ;
- placement d'instruments financiers sans engagement ferme.

Le Client pourra bénéficier de services de conseil en investissement de manière continue, de gestion de portefeuille, de souscription d'instruments financiers et/ou de placement ferme d'instruments financiers et de placement d'instruments financiers sans engagement ferme, selon des termes et conditions spécifiques convenues à cet effet.

12.1.2. Services auxiliaires :

- conservation et administration d'instruments financiers pour le compte de Clients, y compris la garde et les services connexes, comme la gestion de trésorerie/de garanties ;
- octroi d'un crédit ou d'un prêt à un investisseur pour lui permettre d'effectuer une transaction sur un ou plusieurs instruments financiers, dans laquelle la Banque intervient ;
- conseil aux entreprises en matière de structure du capital, de stratégie industrielle et de questions connexes ;
- conseils et services en matière de fusions et de rachats d'entreprises ;
- services de change lorsque ces services sont liés à la fourniture de services d'investissement ;
- recherche en investissements et analyse financière ou toute autre forme de recommandation générale concernant les transactions sur instruments financiers ;
- services liés à la prise ferme ;
- les services et activités d'investissement ainsi que les services auxiliaires relatifs à des matières premières ou à d'autres éléments tels que les variables climatiques, les tarifs de fret ou les taux d'inflation lorsqu'ils sont utilisés comme sous-jacents de certains produits dérivés et lorsqu'ils sont liés à la prestation d'autres services d'investissement ou auxiliaires.

12.2. Offre groupée

La Banque peut proposer des services d'investissement ensemble avec d'autres services ou produits dans le cadre d'une offre groupée ou en tant que condition préalable à la fourniture d'autres services ou produits. Sauf indication contraire de la part de la Banque lors de la fourniture du service/offre groupée, le Client ne peut pas acheter séparément les différents éléments qui composent l'offre groupée.

12.3. Dépôts structurés

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, le cas échéant et sauf accord contraire, lorsque la Banque vend ou conseille le Client concernant des dépôts structurés.

12.4. Distribution de Produits d'assurance

La Banque est agréée en qualité d'intermédiaire en assurances, (agence d'assurances), pour exercer une activité de distribution de produits d'assurances au Luxembourg ou en Libre Prestation de Services au sein de l'Union européenne à ses Clients ou à des personnes avec lesquelles elle est en relation.

Les présentes Conditions Générales, plus particulièrement les dispositions de son annexe 1 « Distribution de Produits d'assurance », s'appliquent à cette activité. Toute relation d'assurances existant entre un Client et la Banque y est soumise tant que celle-ci perdure.

13. CLASSIFICATION DU CLIENT POUR LA PRESTATION DE SERVICES D'INVESTISSEMENT ET DE SERVICES AUXILIAIRES

13.1. Chaque Client est classifié par la Banque soit en tant que « Client non professionnel de la finance » soit en tant que « Client professionnel de la finance ».

En outre, certains Clients professionnels peuvent être en plus



classifiés « contreparties éligibles ».

Cette classification s'effectue en se fondant sur des critères objectifs et est notifiée au Client. A ces catégories correspondent des niveaux de protection spécifiques, le Client non professionnel de la finance bénéficiant du niveau de protection le plus élevé.

13.2. Des informations concernant le droit d'un Client de demander une classification différente ainsi que concernant les limites applicables au niveau de protection en cas de changement de catégorie peuvent être obtenues de la part de la Banque, en application de la clause 23 des présentes Conditions Générales. Les clauses 14, 16.11 et 16.12 des présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas aux Clients relevant de la catégorie des contreparties éligibles.

13.3. Option pour une meilleure protection

Un Client classifié Client professionnel de la finance peut demander à tout moment à la Banque à être traité comme un Client non professionnel de la finance (et bénéficiant, par conséquent, en tant que tel, d'une protection plus forte). De même, une contrepartie éligible peut demander à tout moment à la Banque à être traitée comme un Client professionnel de la finance ou comme un Client non professionnel de la finance. Toutefois, la Banque n'est pas tenue d'accepter une demande de protection plus élevée et ladite demande ne prendra effet que si elle est acceptée par la Banque.

13.4. Option pour une protection plus faible

Un Client classifié par la Banque comme Client non professionnel de la finance ou comme Client professionnel de la finance et qui possède les qualités requises pour pouvoir bénéficier d'une protection plus faible peut à tout moment demander par écrit à la Banque à être traité comme un Client Professionnel de la finance ou comme une contrepartie éligible (en perdant, ainsi, certaines protections et certains droits), que ce soit de manière générale ou en ce qui concerne un certain service d'investissement ou une certaine transaction ou un certain type de transaction ou de produit. Toutefois, la Banque n'est pas tenue d'accepter la demande pour une protection plus faible. Ladite demande ne prendra effet que si elle est acceptée par la Banque.

13.5. Changement de classification des Clients professionnels de la finance/des contreparties éligibles

Il appartient aux Clients professionnels de la finance et aux contreparties éligibles de tenir la Banque informée de tout changement susceptible d'affecter leur classification en tant que Clients professionnels de la finance ou en tant que contreparties éligibles.

Si la Banque a connaissance du fait qu'un Client professionnel de la finance/qu'une contrepartie éligible ne remplit plus les conditions initiales qui le/la rendaient éligible au traitement de Client professionnel de la finance/contrepartie éligible, la Banque peut prendre les mesures nécessaires, y compris procéder à une reclassification du Client en tant que Client professionnel de la finance ou en tant que Client non professionnel de la finance.

14. PROFIL DU CLIENT - ÉVALUATION DE L'ADÉQUATION ET DU CARACTÈRE APPROPRIÉ, CONSEIL EN INVESTISSEMENT

14.1. Quand elle fournit des services de conseil en investissement ou des services auxiliaires, la Banque peut être amenée à rechercher, dans certains cas déterminés par la Banque (par ex. si le Client est une entité juridique ou un groupe de deux ou plusieurs personnes physiques), des informations non seulement concernant le Client en question, mais aussi concernant les autres personnes (par ex. les personnes physiques qui représentent le Client), en vue de l'évaluation d'adéquation et

du caractère approprié par ses soins. Le Client fera en sorte que la Banque dispose de toutes les informations nécessaires sur les autres personnes pour pouvoir mener ladite évaluation.

14.2. Lorsqu'elle fournit des services de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille, la Banque évalue l'adéquation des transactions pour le Client, sur la base des informations fournies par le Client concernant ses connaissances et son expérience en matière d'investissement, sa situation financière (y compris sa tolérance aux pertes) et ses objectifs d'investissement (y compris sa tolérance aux risques) ainsi que, le cas échéant, ses préférences en matière de durabilité. L'évaluation de l'adéquation des transactions par rapport au Client est l'une des mesures employées par la Banque dans l'intérêt du Client.

Lorsque la loi l'exige, la Banque évalue, avant de proposer des services d'investissement autres que le conseil en investissement ou la gestion de portefeuille, si le service ou le produit d'investissement envisagé est approprié par rapport au Client, sur la base des informations fournies par le Client à la Banque concernant ses connaissances et son expérience en matière d'investissement.

14.3. Il appartient à chaque Client de s'assurer que les informations fournies à la Banque sont exactes et à jour et d'informer la Banque sans délai de toute modification des informations fournies. La Banque est en droit de s'en remettre aux informations qui lui sont fournies par le Client. Des informations incomplètes, erronées, incorrectes ou non actualisées peuvent conduire à fournir au Client un service ou un produit d'investissement qui n'est pas adéquat ou approprié pour le Client et qui pourrait, par conséquent, avoir pour celui-ci des conséquences dommageables dont la Banque ne pourra être tenue responsable.

14.4. Suivant les informations fournies par le Client à la Banque (y compris en cas d'informations incomplètes ou contradictoires ou lorsqu'aucune information n'est disponible), la Banque se réserve le droit de ne pas fournir les services concernés ou pourrait ne pas être autorisée par la loi à fournir lesdits services.

14.5. Le Client reconnaît que toute modification relative aux informations transmises à la Banque ou toute omission dans la transmission d'informations pertinentes pourra affecter le résultat de l'évaluation d'adéquation/du caractère approprié réalisée par la Banque.

14.6. Conseil en investissement

La Banque peut fournir au Client, à la demande de celui-ci, du conseil en investissement portant sur certains types et catégories d'instruments financiers, y compris des instruments financiers émis par la Banque ou par d'autres entités du Groupe BNP Paribas.

Le conseil en investissement peut être fourni sous la forme d'un conseil ponctuel (c'est-à-dire une recommandation personnalisée fournie par la Banque au Client concernant une transaction relative à un ou plusieurs instruments financiers) ou d'un conseil continu, (c'est-à-dire une série de telles recommandations personnalisées et/ou la fourniture périodique de rapports d'adéquation relatifs aux instruments financiers du Client détenus auprès de la Banque, selon des termes et conditions spécifiques convenues à cet effet).

Lorsqu'elle fournit du conseil en investissement, la Banque transmet au Client des déclarations d'adéquation. Cependant, la décision de suivre ou non le conseil de la Banque concernant l'investissement en question relève toujours exclusivement de la responsabilité du Client.

A défaut de convention particulière, la Banque fournit des conseils au Client de manière « non-indépendante », ce qui implique que les instruments financiers évalués par la Banque dans le cadre de sa prestation de conseil en investissement peuvent se limiter aux instruments financiers émis ou fournis par la Banque ou par d'autres entités ayant des liens (de nature juridique ou



économique) avec la Banque ou avec le Groupe BNP Paribas.

14.7. Marché cible

Lorsqu'elle distribue des instruments financiers, la Banque tient compte du marché cible déterminé par le producteur et/ou par elle-même, prenant en considération les besoins, caractéristiques et objectifs d'un groupe de clients visé. La Banque peut néanmoins recommander et/ou vendre des instruments financiers à un Client qui n'est pas visé par le marché cible prédéterminé si les instruments financiers sont évalués appropriés et/ou adéquats dans le cas spécifique du Client, tenant compte notamment des objectifs de composition et de diversification de portefeuille, de couverture et/ou d'autres caractéristiques spécifiques liées au profil individuel du Client.

15. RÈGLES GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES ORDRES DU CLIENT

15.1. En principe, la Banque exécute les instructions et ordres lorsqu'ils sont donnés par le Client ou pour son compte au moyen d'un document écrit et dûment signé.

Les parties peuvent convenir de déroger à cette règle et permettre l'exécution d'instructions ou ordres donnés oralement, par télécopie ou autres moyens de communications électroniques, quel que soit leur montant, dans les limites acceptées par la Banque.

L'exécution de ces instructions ou ordres par la Banque fera preuve de l'accord entre parties quant à cette dérogation. Dans ce cas, les écritures de la Banque prouvent à elles seules les modalités d'exécution convenues.

Le Client déclare assumer, seul et sans contestation, toutes les conséquences dommageables de fraude ou d'erreurs inhérentes notamment, à la transmission, à la compréhension du message, ou bien encore à l'identité du Client, sauf si le Client démontre que la fraude émane de la Banque ou de son personnel.

15.2. Lorsque le Client envoie à la Banque une instruction ou un ordre écrit, sans spécifier qu'il s'agit d'une confirmation ou d'une modification d'une instruction ou ordre donné oralement, la Banque est en droit de considérer cet écrit comme un nouvel ordre.

15.3. Les ordres du Client sont exécutés endéans le temps nécessaire à la Banque pour accomplir sa procédure de vérification et de traitement et conformément aux conditions du marché sur lequel ils doivent être traités.

15.4. La Banque se réserve le droit de surseoir à l'exécution de tout ordre, d'exiger de plus amples indications voire une confirmation écrite, si elle estime qu'il est incomplet, confus ou qu'il ne présente pas un caractère d'authenticité suffisant.

La Banque n'encourt aucune responsabilité en pareilles circonstances en cas de retard d'exécution.

La Banque peut refuser d'exécuter un ordre ou suspendre son exécution lorsque cet ordre se réfère à des transactions ou des produits que la Banque ne traite pas habituellement ou que l'ordre est contraire aux principes ou à la déontologie de la Banque ou susceptible de lui faire courir un risque.

15.5. Le Client est tenu d'avertir la Banque par écrit dans chaque cas particulier où des paiements sont liés au respect d'un délai et que des retards dans l'exécution peuvent causer un dommage. Ces instructions de paiement doivent cependant toujours être données suffisamment à l'avance et sont soumises aux conditions habituelles d'exécution. Lorsque la Banque n'arrive pas à exécuter ces instructions dans le délai requis, sa responsabilité envers le Client est limitée à la perte d'intérêts liée au retard.

15.6. La preuve de l'exécution des ordres est suffisamment établie par l'inscription de l'opération à l'extrait de compte.

15.7. Pour les types d'opérations où la signature manuscrite a été remplacée par un moyen d'accès électronique personnel et

confidentiel, tel que la signature électronique, la composition sur le clavier d'un numéro d'identification, la communication électronique d'un mot de passe ou tout autre procédé technique mis en place par la Banque, celui-ci est opposable au titulaire avec la même valeur que la signature manuscrite.

15.8. En cas d'exécution des ordres du Client par un tiers, la Banque n'assume aucune responsabilité de ce chef lorsque le choix du tiers a été fait par le Client.

16. RÈGLES D'EXÉCUTION D'ORDRES SUR INSTRUMENTS FINANCIERS

16.1. La Banque se charge d'exécuter ou faire exécuter les ordres d'achat ou vente d'instruments financiers au Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger conformément aux instructions données par le Client et conformément aux lois et usages de la place de leur exécution.

16.2. Sauf accord contraire formulé par écrit, lorsque la Banque reçoit un ordre de la part d'un Client (et l'accepte) concernant l'achat/la souscription ou la vente/le rachat d'instruments financiers, la Banque peut, à sa discrétion (i) exécuter elle-même l'ordre du client, (ii) transmettre l'ordre à une partie tierce en vue de son exécution ou (iii) agir en qualité de contrepartie dans le cadre de la transaction (c'est à dire négociier pour compte propre), ces trois moyens d'exécution d'ordres étant désignés sous le terme de « services d'exécution d'ordres ».

16.3. Sauf instructions contraires, tous les instruments financiers achetés pour compte du Client sont placés en dépôt et soumis au droit de garde dès la date d'achat conformément aux tarifs en vigueur.

16.4. Le Client est tenu, au moment de la remise de ses ordres, de constituer la couverture des instruments financiers à acheter ou de livrer les instruments financiers à vendre.

En cas d'absence ou d'insuffisance de la couverture, la Banque a le choix soit de refuser les ordres d'achat ou de vente soit de les exécuter partiellement ou totalement.

16.5. Sauf stipulations contraires, les ordres de bourse sont valables jusqu'à la fin du mois pendant lequel ils ont été donnés. Le renouvellement ne s'effectue que sur demande expresse du Client. Toutefois, les ordres reçus pendant les huit derniers jours ouvrables d'un mois et qui n'ont pu être exécutés pendant le(s) jour(s) ouvrable(s) restant(s) du mois, demeurent valables jusqu'à la fin du mois suivant.

16.6. Sauf dispositions légales ou réglementaires contraires, les ordres portant une mention « valable jusqu'à exécution ou révocation » ou une mention équivalente expirent de plein droit le dernier jour de l'année de leur réception par la Banque.

16.7. La Banque se réserve le choix du lieu d'exécution des ordres sauf stipulation spéciale du Client. Dans tous les cas, les ordres à transmettre aux correspondants ne sont exécutés que si leur transmission est matériellement possible en temps utile, compte tenu des usages locaux.

16.8. Le Client qui demande à la Banque l'exécution d'ordres d'achat ou de vente d'options ou de contrats à terme (« futures ») est présumé connaître les risques inhérents à ces opérations, qui sont par ailleurs soumises aux règles et usances du marché du lieu de leur exécution. En ce qui concerne les options, la Banque n'est aucunement obligée, à défaut d'instructions du Client, de prendre une initiative quelconque à leur échéance.

16.9. Dans les transactions sur marge, la Banque peut, si les conditions du marché évoluent contre la position du Client, exiger que le Client paie ou fournisse sans délai une marge supplémentaire sous forme de devises ou d'instruments financiers pour couvrir sa position. Si le Client est en défaut de satisfaire à cette exigence dans le délai requis, sa position peut être liquidée même à perte à charge du Client.



16.10. La Banque se réserve la faculté de se porter contrepartie pour l'exécution des ordres d'achat ou de vente d'instruments financiers tout en conservant le droit de porter à charge du Client les courtages et frais d'usage.

16.11. À moins que la Banque n'accepte un ordre spécifique de la part du Client, la Banque adopte, quand elle fournit des services d'exécution d'ordres un certain nombre de mesures afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses Clients, en tenant compte de divers critères comme le prix, les coûts, la rapidité, la probabilité d'exécution et de règlement, la taille, la nature ou tout autre élément pertinent à l'exécution de l'ordre.

Sauf accord contraire formulé par écrit, la Banque exécute les ordres du Client conformément à sa politique d'exécution, sur une plateforme de négociation (marché réglementé, système multilatéral de négociation ou système organisé de négociation) ou en dehors d'une plateforme de négociation.

À cet effet, la Banque a élaboré une politique d'exécution des ordres des Clients. Un document contenant des précisions sur cette politique d'exécution est fourni au Client en application de l'article 23 des présentes Conditions Générales.

16.12. En soumettant à la Banque un ordre à exécuter, le Client confirme qu'il consent à la politique d'exécution des ordres des Clients et accepte explicitement que la Banque puisse exécuter cet ordre en dehors d'un marché réglementé, d'un système multilatéral de négociation ou d'un système organisé de négociation.

17. RÈGLES D'EXÉCUTION D'ORDRES DE PAIEMENT

17.1 Numéro de compte et code banque

17.1.1. Numéro de compte et code banque

Pour l'exécution des ordres de paiement, le Client doit indiquer le numéro de compte sous format IBAN.

L'exécution d'ordres de paiement pour lesquels le numéro de compte est indiqué sous un format autre que l'IBAN, ou pour lesquels le numéro de compte n'existe pas sous format IBAN, requiert l'indication du code BIC (SWIFT) de la banque du bénéficiaire ou de tout autre numéro ou donnée permettant l'identification de celle-ci et se fera sous la responsabilité du Client.

Le fait de remettre des ordres de paiement sans indication de numéro de compte sous format IBAN peut entraîner des délais et des frais supplémentaires conformément aux tarifs en vigueur.

17.1.2. Format des fichiers

Le Client qui n'est pas un consommateur ou une micro-entreprise, doit utiliser comme format la norme ISO 20022 XML, lorsqu'il regroupe ses ordres de paiements individuels, dans un fichier, pour leur transmission à la Banque.

S'il ne transmet pas ses ordres de paiements dans le format demandé, le Client accepte que la Banque procède à la conversion des fichiers pour les besoins de l'exécution de ceux-ci.

17.2. Date de réception d'un ordre de paiement

17.2.1. Sauf disposition contraire prévue dans les conditions spéciales des instruments de paiement ou la tarification y relative, les ordres de paiement transmis à la Banque sont réputés avoir été reçus :

- le jour même, s'ils ont été transmis avant l'heure limite communiquée conformément à l'article 23 ;
- le premier jour ouvrable bancaire suivant, s'ils ont été transmis après l'heure limite ou un jour non ouvrable bancaire.

17.2.2. Lorsque le compte à débiter ne présente pas de provision suffisante, les ordres transmis à la Banque sans indication d'une

date d'exécution sont réputés avoir été reçus par la Banque au jour de la mise à disposition par le Client des fonds nécessaires, mais au plus tard 2 (deux) jours ouvrables bancaires à compter de la date de réception déterminée en vertu de l'article 17.2.1.

17.3. Délai d'exécution d'un ordre de paiement

17.3.1. La date d'exécution correspond à la date à laquelle le compte du Client est débité. Le délai d'exécution est le délai nécessaire pour créditer les fonds sur le compte de la banque du bénéficiaire. Il court à compter de la date de réception de l'ordre ou de la date d'exécution indiquée par le Client à condition que celle-ci soit postérieure à la date de réception.

17.3.2. Sauf disposition plus favorable dans des conditions spéciales ou dans le Guide des tarifs, le délai maximal d'exécution pour les ordres de paiement en euros, sans opération de change, à l'intérieur de l'Espace Économique Européen, est de un jour ouvrable bancaire à compter de la réception. Ce délai peut être prolongé d'un jour supplémentaire lorsque l'ordre de paiement est transmis à la banque sur support papier. Lorsque le Client initie un paiement instantané en euros selon les schémas SEPA, le délai d'exécution est de quelques secondes quels que soient le jour et l'heure de réception de l'ordre, pour autant que le compte du donneur d'ordre et le compte du bénéficiaire soient éligibles à ce service et que le service ne soit pas suspendu momentanément pour des raisons de sécurité ou de maintenance.

17.3.3. Le délai maximal d'exécution est également d'un jour ouvrable bancaire à compter de la réception pour les ordres de paiement entraînant une opération de change entre l'euro et la devise d'un État membre, à condition que le transfert s'effectue en euro et que la conversion soit effectuée dans l'État membre n'appartenant pas à la zone euro.

17.3.4. Pour tous les ordres de paiement, à l'intérieur de l'Espace Économique Européen, libellés dans des devises des États membres, le délai maximal d'exécution est de 4 (quatre) jours ouvrables bancaires à compter de la réception.

17.3.5. Pour les ordres de paiement en dehors de l'Espace Économique Européen, quelle que soit la devise ou pour les ordres de paiement à l'intérieur de l'Espace Économique Européen dans des devises autres que l'euro et les devises des États membres, le délai d'exécution peut être supérieur à 4 (quatre) jours ouvrables bancaires à compter de la réception.

17.3.6. Lorsque la date d'exécution d'un ordre permanent stipulée par le Client tombe le dernier jour du mois, et que ce jour n'est pas un jour ouvrable bancaire, la Banque débite le compte du Client le jour ouvrable bancaire précédent.

17.4. Refus d'exécution d'un ordre de paiement

17.4.1. La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement

- si les informations nécessaires à son traitement sont insuffisantes ou inexactes ;
- en cas de dépassement des limites fixées ;
- si le compte à débiter ne présente pas de provision suffisante à la date de réception.

La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution d'un ordre de paiement, malgré l'autorisation donnée par le Client en cas de non-concordance ou de concordance partielle entre l'IBAN indiqué et le nom ou tout autre identifiant associé au bénéficiaire.

La Banque se réserve, le cas échéant, le droit d'imputer des frais pour la notification du refus d'exécution.

17.4.2. En cas d'exécution en dépit d'une provision insuffisante, l'article 3.2.2. trouve application.

17.5. Conditions de révocation d'un ordre de paiement

17.5.1. À compter de leur réception par la Banque, les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués.



17.5.2. Les ordres de paiement pour lesquels une date d'exécution ultérieure à la date de réception est indiquée, peuvent être révoqués par le Client au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant la date d'exécution.

17.5.3. La Banque peut imputer des frais pour la révocation d'un ordre de paiement conformément aux tarifs en vigueur.

17.5.4. Le Client ne peut révoquer les ordres de paiement initiés par l'intermédiaire d'un PISP après qu'il a donné son consentement à l'initiation de l'opération de paiement par le PISP.

17.6. Contestation relative à l'exécution d'un ordre de paiement

17.6.1. Toute contestation relative à l'exécution d'un ordre de paiement doit être adressée sans retard injustifié par écrit à la Banque même si l'opération de paiement concernée a été initiée par un PISP.

17.6.2. Le Client doit adresser sa réclamation dès qu'il fait le constat de l'erreur et au plus tard dans les 30 (trente) jours à compter de l'expédition des documents et extraits de compte. Le Client consommateur dispose pour le délai de sa réclamation d'un délai de 13 (treize) mois suivant la date du débit de son compte.

17.7. Responsabilité du Client

17.7.1. Un ordre de paiement exécuté conformément au numéro de compte indiqué, est réputé dûment exécuté en ce qui concerne le bénéficiaire désigné.

Si le numéro de compte indiqué ou toute autre donnée fournie par le Client ne correspond pas à celui du bénéficiaire désigné, le Client est responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement et en supporte la perte financière.

17.7.2. Lorsque le Client autorise un virement SEPA malgré la notification par la Banque, dans le cadre du service de vérification du bénéficiaire décrit à l'article 17.11., de la non-concordance ou de la concordance partielle, le Client est responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement et en supporte la perte financière. Il en est de même lorsque le Client autorise un virement SEPA alors que la Banque lui a notifié que la vérification du bénéficiaire n'a pu avoir lieu, soit que le prestataire de service du bénéficiaire n'assure pas ce service soit qu'il n'a pas répondu.

Le Client est également responsable de la mauvaise exécution et en supporte la perte financière lorsqu'il a renoncé au service de vérification du bénéficiaire.

17.7.3. Sur demande du Client, la Banque s'efforce, sans obligation de résultat, de récupérer les fonds engagés et se réserve le droit d'imputer au Client des frais de recherche et de recouvrement conformément aux tarifs en vigueur.

17.8. Responsabilité de la Banque

Sous réserve de l'article 17.7, en cas d'opération de paiement non autorisée ou de mauvaise exécution, la Banque rembourse le Client après les contrôles d'usage et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu, même lorsque l'opération de paiement a été initiée par l'intermédiaire d'un PISP.

Lorsque l'opération de paiement non autorisée ou la mauvaise exécution est imputable au PISP, la Banque se retournera contre le PISP concerné. A cette fin, le Client subroge par les présentes la Banque dans tous les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du PISP dans ce contexte.

17.9. Virements sortants de montants élevés libellés en euros

Sauf convention contraire, les ordres de paiement d'un montant élevé, sont exécutés via un système de règlement de paiements de montants élevés appelé « LVPS » (Large Value Payment System).

Lorsqu'elle exécute un ordre de paiement via un LVPS, la Banque

ne propose pas de service de vérification du bénéficiaire.

17.10. Limite pour les virements instantanés

En l'absence de limite journalière ou de limite par opération fixée par le Client, la Banque peut appliquer, une limite déterminée par elle sur base d'un ensemble de critères, établissant le montant maximal qui peut être envoyé via un virement instantané.

Lorsque le Client fixe une limite supérieure à celle appliquée par défaut par la Banque, la Banque se réserve le droit de refuser l'exécution d'un virement instantané, sans indication de motifs.

17.11. Service de vérification du bénéficiaire pour les virements SEPA

17.11.1. Pour les virements en euros vers un compte de paiement dans la zone SEPA (« virement SEPA »), la Banque peut proposer un service assurant la vérification du bénéficiaire, pour autant que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire fournisse ce service. Le Client qui n'est pas un consommateur peut renoncer à recevoir le service de vérification du bénéficiaire, lorsqu'il soumet plusieurs ordres de paiement sous forme groupée.

La vérification portera sur la concordance entre l'IBAN indiqué et le nom du bénéficiaire ou lorsque le bénéficiaire est une personne morale, d'autres éléments de données renseignés par le Client, sous réserve que ces éléments de données soient disponibles dans le système interne du prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

17.11.2. En cas de non-concordance ou de concordance partielle entre l'IBAN indiqué et le nom ou tout autre identifiant associé au bénéficiaire, la Banque en informe le Client, sur base des informations reçues du prestataire de services de paiement du bénéficiaire, avant que le Client ne se voie offrir la possibilité d'autoriser le virement concerné. La non-concordance peut conduire à ce que les fonds soient virés sur un compte de paiement non détenu par le bénéficiaire indiqué par le Client.

17.11.3. Le service de vérification du bénéficiaire n'est pas fourni pour les virements SEPA remis sur support papier, par télécopie ou envoyés par email dès lors que le Client n'est pas présent physiquement ou en interaction en temps réel avec la Banque, au moment de la réception de l'ordre de paiement par la Banque.

17.11.4. Lorsque le Client recourt à un PISP, le service de vérification du bénéficiaire, incombe au PISP en question. Il en est de même lorsque le client remet des instructions de paiement par SWIFT via une tierce partie.

18. CONFLIT D'INTÉRÊTS

18.1. La Banque rencontre, dans l'exercice normal de ses activités, des situations potentielles de conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle, dans l'exercice des activités de la Banque, les intérêts des Clients de la Banque et ceux de la Banque elle-même (y compris de ses responsables, collaborateurs, agents liés et autres personnes directement ou indirectement liées à la Banque par contrôle) divergent, directement ou indirectement, et où la partie objet du conflit est affectée par la décision adoptée.

Un intérêt s'entend comme un avantage de quelque nature que ce soit, matériel ou immatériel, professionnel, commercial, financier ou personnel.

La Banque a identifié les situations qu'elle et/ou ses responsables, collaborateurs, agents liés et autres personnes directement ou indirectement liées à la Banque par contrôle peuvent rencontrer dans le cadre de leurs activités avec leurs clients, qui sont susceptibles d'affecter de manière négative les intérêts des Clients, et elle a pris les mesures nécessaires pour gérer ces situations et éviter que ces situations portent atteinte aux intérêts



du Client.

Pour faire face aux situations de conflits d'intérêts potentiels la Banque peut :

- décliner l'opération génératrice du conflit d'intérêts,
- accepter l'opération et la situation de conflit d'intérêts qu'elle génère en mettant en œuvre les dispositifs internes permettant de gérer de manière appropriée la situation afin d'éviter de porter sensiblement atteinte aux intérêts du Client,
- informer le Client : certains conflits d'intérêts ne peuvent pas être correctement traités dans le cadre des points a) ou b). Dans ce cas, la Banque communique au Client les informations sur la nature et/ ou l'origine de ces conflits d'intérêts et les mesures adoptées pour atténuer les risques potentiellement associés à ceux-ci.

La Banque gère les situations de conflits d'intérêts potentiels ou avérés sur la base :

- de principes déontologiques : intégrité, équité, impartialité, respect du secret professionnel et primauté des intérêts du Client ;
- de mise en place d'un dispositif de contrôle au niveau de toutes les activités permettant de veiller à la prévention des conflits d'intérêts ou aux mesures correctives à prendre ;
- de la séparation des fonctions pour assurer leur indépendance d'action : dans certaines situations permanentes de conflits d'intérêts potentiels la Banque a mis en place des dispositions permanentes de séparation des opérations liées, de manière à ce que celles-ci soient effectuées indépendamment des autres opérations avec lesquelles des problèmes de conflits d'intérêts peuvent survenir ;
- de procédures internes qui encadrent les dispositifs susmentionnés.

18.2. Un document présentant une synthèse de la politique de la Banque en matière de conflits d'intérêts est fourni en application de l'article 23 des présentes Conditions Générales.

19. UNICITÉ DE COMPTE

19.1. Tous les comptes d'un même Client, de quelque nature qu'ils soient et quelles que soient les conditions qui leur sont applicables, forment en fait et en droit les sous-comptes d'un compte unique et indivisible.

Le solde de ce compte unique est établi après conversion des devises en euros au cours du jour de l'arrêté des sous-comptes.

19.2. Le solde débiteur du compte unique, après arrêté et conversion, est garanti par les sûretés réelles et personnelles attachées à l'un quelconque des sous-comptes.

19.3. Le solde débiteur est immédiatement exigible, ainsi que les intérêts débiteurs et les frais.

19.4. La Banque peut en tout temps céder, en tout ou en partie, ses créances exigibles envers le Client à des tiers. Le cas échéant, la cession sera communiquée au Client conformément aux dispositions légales.

20. CONNEXITÉ ET COMPENSATION DES OPÉRATIONS

20.1. Toutes les opérations que la Banque traite avec un Client sont connexes entre elles. Sans préjudice des autres dispositions des Conditions Générales, la Banque a le droit de compenser, à tout moment, sans mise en demeure ni autorisation préalable, le solde créditeur d'un sous-compte avec le solde débiteur d'un autre sous-compte, quels qu'ils soient et ce jusqu'à concurrence du découvert de ce dernier, en procédant à cet effet à des conversions de devises, s'il y a lieu.

20.2. En cas de sursis de paiement ou de procédure de liquidation à l'encontre de la Banque, les soldes des comptes du client dans

les livres de la Banque, seront compensés de plein droit en vue d'établir un solde unitaire.

20.3. Le Client renonce au bénéfice de l'article 1253 du Code civil et accepte que la Banque puisse imputer toutes les sommes reçues du Client sur la dette ou partie de la dette qu'elle entend éteindre.

21. EXCEPTION D'INEXÉCUTION – DROIT DE RÉTENTION

La Banque est autorisée à suspendre l'exécution de ses obligations si le Client n'exécute pas l'une quelconque de celles mises à sa charge, de quelque chef que ce soit.

Toutes sommes et valeurs, de quelque nature qu'elles soient, détenues par la Banque pour le compte du Client peuvent être retenues par la Banque en cas d'inexécution ou de retard d'exécution de ses obligations par le Client.

22. CONSTITUTION DE GAGE

22.1. En vertu des présentes Conditions Générales, tous les documents, instruments financiers, créances, valeurs, effets de commerce confiés et à confier par le Client ou pour son compte à la Banque pour quelque motif que ce soit, constituent de plein droit, au profit de la Banque, le gage établi pour sûreté du remboursement de tous montants dus à la Banque, en principal, intérêts, frais et accessoires. La Banque ne peut être contrainte à se dessaisir de ces valeurs. Le droit accordé par la banque au client de disposer des avoirs nantis n'affecte pas la dépossession de ceux-ci.

22.2. La Banque définit la méthode de réalisation du gage conformément à la législation et à la réglementation luxembourgeoises et en particulier, la Banque peut :

- acquérir les instruments financiers et les créances au prix fixé conformément au processus d'évaluation convenu entre la Banque et le Client ;
- céder les instruments financiers ou les créances mis en gage par le biais d'une transaction privée conclue sous les conditions normales du marché, sur un marché boursier, ou par une vente publique ;
- faire ordonner en justice que tout ou partie des instruments financiers ou des créances mis en gage demeurent à la Banque en paiement jusqu'à due concurrence des sommes dues par le Client, d'après une estimation faite par un ou plusieurs experts ;
- acquérir les instruments financiers au prix du marché en cours s'il s'agit d'instruments financiers admis à la cote d'une bourse située au Luxembourg ou à l'étranger ou négociés sur un marché réglementé, fonctionnant régulièrement, reconnu et ouvert au public, ou, acquérir les unités ou parts à la dernière valeur liquidative publiée s'il s'agit d'unités ou de parts d'un Organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) qui calcule et publie régulièrement sa valeur liquidative ;
- procéder à la compensation des instruments financiers ou des créances mis en gage.

22.3. En application de ce gage général, à toutes fins utiles, les instruments financiers au porteur fongibles ou non fongibles, les métaux précieux en général, et toutes valeurs déposées par le Client à la Banque sont transférés à titre de garantie entre les mains de la Banque. La Banque est autorisée à inscrire à son nom, dans les registres de l'émetteur, tous instruments financiers nominatifs à détenir par le Client en ses comptes auprès de la Banque ; tous autres instruments financiers négociables peuvent être munis par la Banque, au nom et pour le compte du Client, d'un endossement régulier indiquant que les instruments financiers ont été remis en garantie. Tous instruments financiers et tous métaux précieux fongibles sont considérés comme inscrits à un compte spécial et, à cet effet, le compte ouvert au nom du Client est déclaré d'un commun accord être un compte spécial constitué à cet effet.

22.4. Pour toutes créances du Client envers la Banque, la Banque



accepte, par les présentes, leur affectation en gage en sa faveur.

22.5. Sans préjudice des garanties spéciales qu'elle a pu se faire accorder et de celles résultant de ce qui précède, la Banque est en droit de réclamer, à tout moment, la constitution de nouvelles sûretés ou l'augmentation de celles qui lui ont été accordées, pour se couvrir de tous les risques qu'elle court en raison des opérations traitées avec le Client, que celles-ci soient échues ou à terme, pures et simples ou affectées d'une condition suspensive ou résolutoire.

23. CORRESPONDANCE ET COMMUNICATION

23.1. Le Client accepte que toutes les informations devant lui être fournies par la Banque le soient sur support papier ou par voie électronique, par tout moyen de communication que la Banque jugera adéquat compte tenu des circonstances, et notamment par : remise en mains propres, envoi par la poste, message ou document envoyé par le biais de l'une des plateformes en ligne de la Banque, par courriel ou par communication mise à disposition sur le site web de la banque (bgl.lu), toute autre communication électronique. Ces informations sont également disponibles sur simple demande du Client auprès des agences et/ou de son contact usuel.

23.2. Lorsque la loi prévoit la transmission d'informations par voie électronique (notamment par courriel, par message ou document envoyé par le biais d'une plateforme en ligne de la Banque et sur un site web) sous réserve de la constatation par la Banque, d'un accès régulier du Client à internet, un tel accès sera réputé exister si le Client a communiqué à la Banque une adresse électronique lui permettant de correspondre avec celle-ci ou si le Client a accès à l'une des plateformes en ligne de la Banque.

23.3. Toute modification des informations visées au paragraphe précédent doit être signifiée par la Banque à ses Clients dans les mêmes formes que l'original, sauf accord contraire.

23.4. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages qui peuvent survenir lors de la transmission de ces informations.

23.5. Toutes les informations qui doivent être fournies par la Banque et toutes les communications entre la Banque et le Client pourront s'effectuer dans l'une des langues convenues à des moments venus entre la Banque et le Client tel que cela ressort des dossiers de la Banque.

23.6. Les communications de la Banque, qu'elles soient effectuées par un moyen électronique jugé adéquat par la Banque ou par la poste, sont réputées faites dès qu'elles sont envoyées à la dernière adresse indiquée par le Client. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages causés par le défaut de réception par le Client des communications de la Banque.

23.7. Le Client doit notifier par écrit à la Banque tout changement d'adresse, à défaut de quoi il est seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient en résulter.

23.8. En ce qui concerne les envois par la poste, la date figurant sur la copie ou sur la liste d'expédition en possession de la Banque est présumée être celle de l'expédition. Les copies des communications sont considérées comme des preuves de leur expédition.

23.9. En ce qui concerne les envois par la poste, lorsqu'une communication est retournée à la Banque avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus, la Banque est en droit de conserver cette communication dans ses dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce Client à la même adresse, sous la responsabilité de ce dernier. Cette communication sera traitée comme un courrier mis à disposition en agence à la Banque.

23.10. Le courrier mis à disposition en agence à la Banque est considéré comme délivré à la date qu'il porte. Dans ce cas, l'obligation d'information est remplie par la mise à disposition de

l'information soit sous forme de courrier retenu en dépôt, soit sous forme de stockage dans un fichier électronique et délivrable sur demande du Client. Il est entendu que dans ces cas, le Client assume l'entière responsabilité de toutes les conséquences pouvant résulter de son choix de domiciliation de courrier.

23.11. Nonobstant le fait qu'il ait sollicité une domiciliation de courrier, le Client accepte que la Banque conserve la faculté d'envoyer à la dernière adresse indiquée par lui toute correspondance et communication par la poste ou par tout moyen de communication électronique jugé adéquat par la Banque. Dans toutes les circonstances, la Banque garde la possibilité, sans y être tenue, de contacter le Client par tous moyens qu'elle jugera nécessaire.

23.12. Lorsque les communications de la Banque sont mises à disposition sur son site Internet bgl.lu, elles sont réputées reçues par le Client le lendemain de leur mise en ligne. Lorsque les communications de la Banque s'effectuent par renvoi, dans l'un quelconque de ses documents, à un site Internet sur lequel elles ont été mises en ligne, elles sont réputées reçues par le Client à la date du document en question.

23.13. Lorsque la Banque fournit au Client des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, elle adresse à celui-ci les avis de confirmation, comptes rendus et relevés de transactions prévus par la loi.

23.14. De plus, la Banque adresse à chaque Client au nom duquel elle détient des instruments financiers un relevé trimestriel de ces instruments financiers et/ou des fonds détenus pour son compte par la Banque, sauf si ces informations ont déjà été communiquées dans le cadre d'autres relevés périodiques. Le client pourra demander à la Banque de lui adresser des relevés plus fréquemment, auquel cas la Banque pourra lui facturer, à ce titre, des frais supplémentaires.

23.15. Au cas où le Client n'aurait pas reçu les documents, extraits de compte ou autres avis se rapportant à une opération déterminée dans les délais normaux d'acheminement du courrier par la poste ou, selon le cas, par tout autre moyen de communication, le Client est tenu d'en aviser immédiatement la Banque.

24. REDRESSEMENT D'ERREURS

24.1. Le Client est tenu de signaler à la Banque les erreurs qui peuvent être contenues dans les avis de confirmation de la transaction, documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque. Sous réserve de l'article 17.6., à défaut de réclamation par écrit dans les 30 (trente) jours à dater de l'expédition ou de la disponibilité des documents et extraits de compte, les indications qui y sont reprises sont, sauf erreur matérielle manifeste, réputées exactes et le Client est censé avoir approuvé ces documents et extraits.

24.2. Lorsque la Banque a porté par erreur un montant au débit ou au crédit du compte d'un Client, elle peut d'office rectifier l'erreur matérielle commise en créditant ou en débitant le compte du montant correspondant.

25. TARIFS, COMMISSIONS ET TAXES

25.1. La Banque perçoit une rémunération en contrepartie des services rendus au Client en fonction des tarifs en usage et selon la nature des opérations. Le Client s'engage à payer à la Banque tous les intérêts, commissions, frais, charges et accessoires (les « coûts ») qu'il pourra lui devoir, ainsi que tous les frais occasionnés à la Banque ou exposés par celle-ci dans l'intérêt du Client et de ses ayants droit par la prestation de services.

25.2. La liste des tarifs fixés par la Banque ainsi que toute modification de ces tarifs par la Banque est fournie au Client en application de l'article 23 des Conditions Générales.

25.3. Sauf accord contraire, la Banque, avant de fournir des services d'investissement, adresse au Client une estimation des



coûts totaux des services et de l'investissement sous-jacent. À la demande du Client, la Banque fournit la ventilation détaillée des coûts totaux estimés. Il s'agit d'une simple estimation, fournie uniquement à titre d'information. Les coûts payables à la Banque sont les coûts réels qui sont communiqués au Client après la prestation du service concerné.

25.4. Pour le cas où la liste des tarifs ne renseigne pas le Client sur le tarif de l'opération ou de l'ordre qu'il souhaite exécuter, le Client veille à prendre connaissance du tarif applicable auprès de son agence ou de son contact usuel et ce, préalablement à la passation de son ordre ou à la conclusion de son opération. Le Client est en toutes hypothèses, réputé avoir pris connaissance et accepté les tarifs de la Banque en cas de transmission de son ordre et/ou opération à la Banque.

25.5. Sont à charge du Client notamment : les frais d'envoi, de télécommunications et de recherche, les frais occasionnés à la Banque à la suite de toute procédure légale intentée contre un Client tendant à la régularisation ou au recouvrement de sa créance, ou encore à la suite des mesures prises contre ce dernier par les autorités, les frais exposés par la Banque dans l'intérêt du Client ou de ses ayants droit.

25.6. Tous droits de timbre ou d'enregistrement, tous droits dus sur la transmission de biens, toutes taxes et impôts, tous droits ou rétributions exigibles du chef ou à l'occasion de n'importe quelle opération avec la Banque, sont à charge du Client.

25.7. Les impôts sur les revenus de capitaux que la Banque paie en qualité de débitrice ou d'intermédiaire demeurent à la charge du bénéficiaire des revenus.

25.8. La Banque est autorisée à prélever sur tout compte du Client toutes sommes qu'elle est tenue de prélever légalement ou en exécution des présentes Conditions Générales, relativement aux opérations, aux revenus encaissés et autres distributions portées sur ce compte.

25.9. Sauf dans les cas prévus par la loi, la Banque ne répond pas des dommages qui peuvent être causés par l'omission de procéder, ou de procéder correctement, aux retenues fiscales applicables.

25.10. En fournissant à un Client des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, la Banque peut verser à des tiers, percevoir de tiers ou conserver des honoraires, commissions ou autres avantages non monétaires, notamment en cas de distribution de produits d'investissement tels que des parts de Fonds. La nature et le montant de ces honoraires, commissions ou autres avantages non monétaires dépendent de divers facteurs. La Banque ne versera au Client ces honoraires, commissions ou autres avantages non monétaires que dans les conditions prévues par la loi ou expressément convenues avec le Client.

La Banque se réserve le droit de verser à des tiers des honoraires, commissions ou autres avantages non monétaires en rétribution de la mise en relation de nouveaux Clients et/ou de la fourniture de services. Ces honoraires, commissions et avantages non monétaires sont usuellement déterminés sur la base des commissions que la Banque prélève au Client et/ou des avoirs du Client placés auprès de la Banque.

La Banque informe ses Clients de l'existence, de la nature et du montant desdits honoraires, commissions ou autres avantages non monétaires ou, si ledit montant ne peut être calculé avec précision, de la méthode de calcul employée, en application de la clause 23 des présentes Conditions Générales.

25.11. Le Client autorise la Banque à débiter tout compte des frais et commissions pour lesquels les extraits de compte tiendront lieu de factures pour services rendus.

25.12. Sauf instruction contraire, le Client autorise la Banque à prélever toutes taxes pour le compte du Client qui serait due par ce dernier en vertu d'une législation étrangère. Le Client est dûment informé lorsque la Banque a pris la décision de se

déclarer comme agent payeur pour le compte de ses clients. Dans ce cadre, et afin de permettre à la Banque d'assurer les charges administratives afférentes au paiement de la taxe par rapport aux autorités fiscales étrangères, le Client, dans son intérêt, autorise la Banque pendant toute la durée de sa relation bancaire de transmettre et/ou donner accès aux informations et données relative au Client aux autorités fiscales étrangères qui seraient requises dans le cadre de sa mission de contrôle du paiement de la taxe.

Afin de déterminer si un Client entre dans les conditions d'application du paiement d'une taxe, la Banque prend en compte les informations relatives au Client dont elle a connaissance au moment de la réalisation de ladite opération sur titre. La Banque ne pourra être tenue responsable en cas d'erreur de paiement résultant du fait du Client.

26. DONNÉES DU CLIENT

26.1. Les données à caractère personnel désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. La Banque traite, en tant que responsable de traitement, des données à caractère personnel se rapportant à chaque client, à ses mandataires ou représentants.

26.2. La Banque a rédigé une notice protection des données disponible sur le site internet bgl.lu ou sur simple demande à la Banque qui fournit aux personnes physiques toutes les informations légalement requises concernant les traitements effectués par la Banque de leurs données à caractère personnel.

Dans le cadre d'opérations, y compris celles sous-traitées, les Clients peuvent être amenés à communiquer à la Banque des données à caractère personnel relatives à d'autres personnes physiques (comme des membres de la famille, des proches, des mandataires, des représentants légaux, des employés, des actionnaires de sociétés, des dirigeants, des administrateurs, de preneur(s), assuré(s), bénéficiaire(s) de contrat d'assurance ou encore des bénéficiaires effectifs), les Clients s'engagent à informer ces personnes du traitement de leurs données par la Banque et de la notice protection des données et de toute mise à jour de cette dernière ainsi qu'à obtenir, le cas échéant, le consentement de ces personnes physiques au traitement par la Banque de leurs données à caractère personnel.

La notice protection des données peut faire l'objet de modifications selon les règles prévues dans cette dernière.

26.3. Le bon fonctionnement des comptes est soumis à l'existence d'une documentation Client complète et à jour.

Le Client, qu'il soit une personne morale ou une personne physique s'engage à fournir tous les documents et informations nécessaires à la Banque ou au prestataire externe désigné par elle conformément à l'article 32, dans le cadre de leur relation contractuelle. Le Client s'engage également à informer, dans les meilleurs délais, la Banque ou au prestataire de services désigné par elle, de tout changement des données et informations recueillies ainsi qu'à fournir à la Banque ou au prestataire de services désigné par elle, sur simple demande, tout renseignement complémentaire que la Banque jugera utile dans le cadre du maintien des relations bancaires et/ou prescrit par des dispositions légales ou réglementaires.

Le refus de communiquer ces données et informations à la Banque ou au prestataire de services désigné par elle et l'interdiction qui lui serait faite d'avoir recours à des techniques de traitement des données notamment informatiques, tout en étant laissé à la discrétion du Client, met obstacle à une entrée en relations ou au maintien des relations existantes avec la Banque.

26.4. Le secret professionnel du banquier s'oppose à ce que la Banque communique les données et informations relatives aux relations d'affaires avec le client, qu'il soit une personne morale ou une personne physique (ci-après, les Informations), à des tiers et/ou à ce qu'elle se fasse l'intermédiaire pour la collecte et la



transmission de ces informations à des tiers sauf lorsque la divulgation des Informations est effectuée sur instruction formelle ou avec le consentement du Client ou conformément à ou est requise par la loi applicable.

26.5. Tout Client, donnant ordre à la Banque d'exécuter un paiement ou toute autre transaction bancaire ou financière, marque de fait son accord à ce que la Banque, les banques correspondantes, opérateurs de système de paiement, sous-dépositaires, plateformes d'échange, bourses, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement, courtiers, les entités du Groupe BNP Paribas et d'autres entreprises spécialisées, telle que SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) traitent toutes les Informations nécessaires à l'exécution correcte du paiement ou de la transaction, au respect de leurs obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, de lutte contre les abus de marché ainsi qu'au respect des listes internationales de sanctions financières. Ces traitements peuvent s'effectuer par l'intermédiaire de centres localisés dans d'autres pays européens, aux États-Unis d'Amérique et ailleurs dans le monde, opérant conformément à leur législation. En conséquence, les autorités de ces pays peuvent demander un accès aux Informations stockées dans ces centres de traitement dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ainsi que dans le cadre de la lutte contre les abus de marché.

26.6. Dans le cadre de l'exécution d'un virement, la Banque peut communiquer au bénéficiaire le numéro de compte IBAN, le nom et l'adresse du Client.

26.7. Conformément aux obligations légales et réglementaires propres à l'échange automatique d'informations avec les pays y ayant adhéré, la Banque est susceptible de communiquer, suivant les dispositions législatives applicables, certaines Informations relatives à des clients, personnes physiques, aux autorités fiscales luxembourgeoises. Les autorités fiscales luxembourgeoises communiqueront les données transmises par la Banque à chaque autorité fiscale étrangère compétente pour en recevoir communication en vertu des obligations légales et réglementaires applicables au Luxembourg. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site Internet bgl.lu.

26.8. Les investissements ou les transactions sur instruments financiers tels que définis à l'Annexe II Section B de la loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier peuvent nécessiter, en vertu de dispositions légales ou réglementaires nationales et étrangères, la transmission de données relatives au détenteur et/ou au bénéficiaire effectif de ces instruments financiers. La conclusion de contrats financiers peut également nécessiter, en vertu de dispositions légales ou réglementaires nationales et étrangères, la transmission à des fins de reporting de données relatives au Client comprenant notamment des données financières ainsi que des données relatives aux contrats financiers. Le Client reconnaît et accepte que la Banque transmette, les données ci-dessus précisées, en vertu des dispositions légales ou réglementaires applicables, à toute autorité compétente, à des dépositaires d'instruments financiers, à des émetteurs d'instruments financiers ou à tout tiers désigné par ceux-ci, à des référentiels centraux nationaux ou étrangers, à des chambres de compensation nationales ou étrangères.

26.9. Conformément aux obligations légales et réglementaires propres à la loi du 10 juillet 2020 instituant un Registre des fiducies et des trusts, la Banque, lorsqu'elle agit en qualité de fiduciaire ou de trustee, procède aux inscriptions, aux formalités ou déclarations requises et fournit les informations relatives à ses clients, aux opérations concernées ou aux personnes impliquées, à toute personne ou administration habilitée et/ou autorisée.

27. ENREGISTREMENTS DES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES, ÉLECTRONIQUES ET EN TÊTE-À-TÊTE

27.1. Le Client reconnaît et accepte que la Banque procède à l'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques. La finalité des enregistrements est de fournir la preuve, en cas de contestation, d'une transaction ou de toute communication commerciale.

La Banque conserve ces enregistrements en conformité avec la réglementation en vigueur, pendant une durée maximale de dix ans.

27.2. En ce qui concerne les services de conseil en investissement et d'exécution d'ordres, la loi oblige la Banque d'enregistrer et stocker les conversations téléphoniques et communications électroniques entrantes et sortantes avec les Clients, ainsi que de dresser et stocker les procès-verbaux des conversations en tête-à-tête avec les Clients, que lesdites conversations et communications donnent lieu ou non à des transactions. Ces enregistrements sont conservés par la Banque et sont tenus à la disposition des clients à leur demande, pendant une période de cinq ans ou supérieure, si les autorités compétentes l'exigent.

28. RESTRICTIONS À LA RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

28.1. La Banque, d'une façon générale, ne répond dans ses relations avec ses Clients, que de sa faute lourde.

28.2. Elle ne répond pas des dommages qui peuvent être causés par ou en relation avec :

- l'incapacité juridique du Client, de ses mandataires, héritiers, légataires et ayants droits ;
- le décès du titulaire du compte, aussi longtemps qu'il n'aura pas été notifié à la Banque ;
- l'erreur quant à la dévolution successorale du Client décédé ;
- l'attestation inexacte par le mandataire d'un Client décédé quant à l'information donnée aux héritiers du déposant sur l'existence du mandat, et l'indication inexacte, par le mandataire, de l'identité des héritiers informés.

28.3. La Banque n'est pas responsable des dommages causés par des événements d'ordre politique ou économique qui sont de nature à interrompre, désorganiser ou perturber totalement ou partiellement les services de la Banque ou ceux de ses correspondants nationaux ou étrangers, même si ces événements ne sont pas des cas de force majeure tels que par exemple des interruptions du système de télécommunications ou autres événements similaires. Il en est de même des dommages causés par des attaques à mains armées.

28.4. La Banque ne sera pas responsable des dommages dus à des dispositions légales, des mesures prises par des autorités publiques déclarées ou imminentes, etc. des actes de guerre, des révolutions, des guerres civiles, des faits du prince, des grèves, des lock-out, des boycotts et des piquets de grève, indépendamment du fait de savoir si la Banque est elle-même partie au conflit ou si ses services ne sont que partiellement affectés.

29. OBLIGATIONS FISCALES DU CLIENT

Le Client certifie qu'il observe toutes les obligations fiscales légales et réglementaires qui lui incombent en raison de sa nationalité ou de sa résidence. Le Client doit notamment respecter les obligations fiscales, qui lui sont applicables, tant dans les différents pays concernés par les transactions ou investissements que dans son pays de résidence, et doit s'assurer que toute instruction ou ordre qu'il transmet à la Banque pour exécution, est conforme à celles-ci. La Banque ne supporte aucune responsabilité au cas où le client ne s'y conformerait pas. La Banque effectue les contrôles nécessaires qui lui sont imposés par les conventions internationales et/ou les dispositions légales et



réglementaires, et se réserve en particulier le droit de réclamer au Client toute preuve de sa conformité fiscale. Il est de la responsabilité du Client de réclamer à la Banque tous relevés et documents nécessaires lui permettant de s'acquitter de ses obligations fiscales.

30. LA PREUVE

30.1. Les enregistrements, les livres, les documents et les fichiers de la Banque, sous quelle que forme que ce soit, seront considérés comme probants jusqu'à preuve contraire.

30.2. La preuve contre les reproductions micrographiques et les enregistrements informatiques effectués par la Banque à partir de documents originaux ne pourra être rapportée par le Client que par un document de même nature ou par écrit.

30.3. Le Client accepte que les procédés techniques mis en œuvre par la Banque pour les produits et services financiers souscrits électroniquement dans les locaux de la Banque ou à distance puissent être utilisés et produits par la Banque devant les tribunaux et fassent preuve, grâce aux données et éléments qu'ils contiennent :

- de l'identification du Client,
- de son consentement au contenu de l'acte auquel il a souscrit,
- du lien indissociable entre l'acte et la signature électronique du Client,
- de l'intégrité de l'acte.

Le Client accepte que ces procédés techniques lui soient opposables avec la même valeur probante que la signature manuscrite.

31. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX

Les renseignements commerciaux seront transmis par la Banque conformément aux usages et dans le respect du secret bancaire.

32. SOUS-TRAITANCE

32.1 La Banque peut être amenée à sous-traiter, en tout ou en partie, certaines tâches, activités ou services, pour tout ou partie de sa clientèle, à des entités du groupe BNP Paribas, à des prestataires de services ou à des sous-traitants tiers (ci-après, les Prestataires de Services) qui peuvent être réglementés ou non, situés au Luxembourg ou à l'étranger, à l'intérieur ou hors de l'Union Européenne, afin d'être en mesure de garantir au Client des services de qualité élevée, de se conformer à la réglementation et de bénéficier de ressources techniques de spécialistes qualifiés.

Toute prestation de sous-traitance est mise en place et suivie par la Banque conformément aux exigences légales et réglementaires en vigueur en matière de sous-traitance et sur la base d'un contrat de service. La Banque conserve l'entière responsabilité du respect de l'ensemble des obligations qui lui incombent en vertu de la réglementation prudentielle.

Dans ce cadre, des données, des éléments, des documents et des informations relatives au Client (ci-après, les Informations), notamment :

- des données d'identification
(P. ex. Pour les personnes physiques /individus : nom, prénom(s), date et lieu de naissance, numéro de passeport/carte d'identité, numéro d'identification national et/ou fiscal, numéro de racine, référence client, adresse postale et électronique, lieu de résidence, numéro(s) de téléphone, capacité juridique, état civil, nationalité(s), profession/activité, pièce(s) d'identité, NIF / Pour les personnes morales/ entreprises : dénomination, adresse postale et électronique, date de constitution, LEI, documents constitutifs numéro d'immatriculation, numéro d'identification national et/ou fiscal, numéro de racine, référence client, numéro(s) de téléphone, structure de détention)

- des données des personnes liées au Client
(p.ex. mandataires, représentants légaux, dirigeants, bénéficiaires effectifs, actionnaires, sociétés liées, contacts commerciaux...),
- des données bancaires
(p. ex. le numéro de compte, numéro IBAN, les services bancaires utilisés, les crédits...),
- des données financières
(p. ex. opérations de paiement, transactions financières, solde des comptes, positions et mouvements sur instruments financiers, ...),
- des données patrimoniales
(p. ex. composition du ménage, revenus, patrimoine, origine du patrimoine, origine des actifs, dépenses, statut fiscal...),
- des données assurance
(p. ex. nom et nature de contrat d'assurance, numéro(s) de contrat, valorisation financière de contrat, instruments financiers, personnes renseignées au contrat comme le preneur, l'adhérent, l'assuré ou les bénéficiaires, ...).

sont susceptibles d'être collectées par ou communiquées aux Prestataires de Services.

Ces Prestataires de Services qui ont accès aux Informations sont soit soumis par la loi à une obligation de secret professionnel soit tenus contractuellement par la Banque à se conformer à des règles strictes de confidentialité.

Lorsque la sous-traitance implique une sous-traitance de traitement de données à caractère personnel, la Banque s'assurera que les Prestataires de Services présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation applicable en matière de protection des données.

La Banque peut notamment sous-traiter une partie ou la totalité des tâches et activités suivantes (ensemble les « Sous-Traitances ») :

- les tâches informatiques opérationnelles, de développement, de maintenance et de support d'infrastructures et/ou applications informatiques,
- les plateformes de messageries et de paiements,
- le filtrage des ordres et transactions sur instruments financiers ainsi que des transactions financières et des transferts de fonds afin de s'assurer de la conformité desdites transactions et paiements aux réglementations internationales et lois applicables,
- le filtrage des ordres de paiement aux fins de détection et prévention de la fraude,
- les tâches administratives relatives à la tenue de la documentation « know your customer » (KYC) notamment les activités d'identification et de connaissance du Client et de gestion de ses Informations,
- certaines tâches liées au criblage des Clients et prospects au regard notamment des listes de sanctions internationales et des listes de personnes politiquement exposées,
- le traitement administratif d'opérations bancaires sur quelque valeur ou instrument que ce soit,
- le traitement des opérations de paiements, de crédit et de clearing d'opérations,
- l'exécution d'activités ou d'opérations sur instruments financiers et devises,
- certaines tâches liées à la gestion de portefeuilles,
- certaines tâches liées à la conservation ou la gestion d'instruments financiers,
- certaines tâches liées au contrôle interne,
- certaines tâches administratives en matière de crédit,
- certaines tâches opérationnelles liées à la tenue de la comptabilité et la production de rapports financiers.
- l'assistance Client/utilisateur pour certains outils/services digitaux (Hotline).

32.2. Pour les activités sous-traitées à des Prestataires de Services qui ne sont pas des entités réglementées au Luxembourg



et impliquant un transfert des Informations, le Client peut consulter l'annexe 2 aux présentes « Tableau de synthèse des sous-traitances » qui précise les activités sous-traitées, la clientèle concernée, la nature des Informations échangées et la localisation des sous-traitances. Cette annexe fait intégralement partie des Conditions Générales de la Banque.

32.3 Par les présentes, le Client reconnaît et autorise expressément la Banque à recourir aux Prestataires de Services dans le cadre des activités sous-traitées telles que reprises dans l'annexe 2 « Tableau de synthèse des sous-traitances » ainsi qu'au transfert et à la divulgation des Informations s'y rapportant, et ce en conformité avec les exigences réglementaires auxquelles la Banque est tenue.

Le Client confirme expressément par la présente qu'il a dûment informé toutes les personnes dont les Informations pourraient être traitées par la Banque dans le cadre de sa relation d'affaires avec la Banque (telle que les bénéficiaires effectifs, actionnaires, dirigeants, administrateurs, employés, personnes de contact, agents, prestataires de services, mandataires et/ou autres représentants) de l'existence et du contenu du présent article ainsi que de son autorisation et instruction de transférer les Informations les concernant dans le cadre desdites sous-traitances. Le Client confirme également avoir obtenu, le cas échéant, leur consentement au transfert de leurs Informations.

32.4 En autorisant la Banque à recourir à des Prestataires de Services dans le cadre de Sous-traitance, le Client reconnaît et accepte par les présentes que :

- les Prestataires de Services ne soient pas toujours assujettis aux règles luxembourgeoises relatives au secret professionnel,
- que dans ce cas le secret professionnel qui pourrait leur être applicable pourrait être moins rigoureux que la législation luxembourgeoise relative au secret professionnel,
- dans certaines circonstances, nonobstant des engagements de confidentialité, ils pourraient être tenus légalement de fournir les Informations à des tiers ou à des autorités.

32.5 Toute révocation par le Client de son autorisation à l'une des sous-traitances doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Banque et entraîne automatiquement la résiliation de la relation de compte et/ou du produit ou service concerné, le cas échéant, prenant effet au jour de la réception du courrier précité par la Banque.

Toute fin de relation d'affaires est sans préjudice du droit pour la Banque de maintenir les Informations transmises aux Prestataires de Services concernés pour les finalités mentionnées ci-avant pendant la durée de conservation imposée par les procédures de la Banque et/ou les lois applicables et afin de permettre à la Banque de respecter ses obligations légales et/ou réglementaires, de gérer des réclamations et/ou litiges, de défendre ses intérêts ou faire valoir ses droits et/ou de répondre à des demandes d'autorités.

33. FIN DES RELATIONS ENTRE LA BANQUE ET LE CLIENT

33.1. Sauf disposition contraire dans une convention particulière entre la Banque et le Client, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin aux relations réciproques à tout moment, sans indication de motifs.

33.2. Lorsque la Banque preste des services de paiement à un Client consommateur, le délai de préavis est de 2 (deux) mois.

33.3. Dans tous les cas, la Banque peut, soit lorsqu'elle constate que la solvabilité de son Client est compromise, que les sûretés

obtenues sont insuffisantes ou que les sûretés demandées n'ont pas été obtenues, soit encore lorsqu'elle constate que sa responsabilité peut être engagée par la continuation de ses liens avec son Client ou que les opérations de son Client paraissent pouvoir être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, mettre fin avec effet immédiat, totalement ou partiellement, sans mise en demeure préalable, aux relations réciproques, auquel cas tous les termes stipulés pour les obligations du Client deviendront caducs et les dispositions des articles 19 à 22 ci-avant seront appliquées.

34. LIEU D'EXÉCUTION DES OBLIGATIONS

Sauf stipulation contraire, le siège de la Banque est le lieu d'exécution des obligations de la Banque envers le Client et du Client envers la Banque.

35. RÉCLAMATIONS ET CONTACTS

35.1. Les réclamations peuvent être adressées gratuitement à :

BGL BNP PARIBAS Société Anonyme
à l'attention du département « Quality Management »
60, avenue J.F. Kennedy
L-2951 Luxembourg

35.2. Des informations plus détaillées sur le processus de traitement des réclamations, et notamment sur la politique de gestion des réclamations, sont disponibles sur le site bgl.lu, à la rubrique Documents légaux et réglementaires, sous-rubrique Faire part d'une réclamation. La Banque mettra ces informations à la disposition du Client, à la demande de ce dernier et après réception d'une réclamation.

35.3. En cas de désaccord avec la Banque, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), établie à L-1150 Luxembourg, 283, route d'Arion.

35.4. En cas de questions ou demandes, hors réclamations, le Client peut contacter son interlocuteur habituel ou le Service Client de la Banque selon les modalités définies sur le site www.bgl.lu.

36. COMPÉTENCE JUDICIAIRE ET DROIT APPLICABLE

Sauf stipulation contraire expresse, les relations entre la Banque et le Client sont soumises au droit luxembourgeois. Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg sont seuls compétents pour toute contestation entre le Client et la Banque, celle-ci pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du Client.



**BGL
BNP PARIBAS**

CONDITIONS GÉNÉRALES

ANNEXE 1 - Distribution de Produits d'assurance - (Cf. Article 12 des conditions générales)

Pour la présente annexe, toute personne recourant aux services de la Banque dans le cadre de son activité de distribution de produits d'assurance, (notamment tout preneur ou adhérent à un contrat d'assurance), est qualifiée de « Demandeur » et sa relation pour cette activité de « relation d'assurances ».

1. NATURE DE L'INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES

La Banque est agréée pour l'activité de distribution d'assurances et est immatriculée au registre des distributeurs (informations vérifiables sur le site www.caa.lu) en qualité d'agence d'assurances sous le numéro d'agrément 1996AC001.

Dans le cadre de ses activités de distribution d'assurances en qualité d'agence d'assurances, la Banque est soumise à la surveillance du Commissariat aux Assurances (CAA).

La Banque est une agence d'assurances de l'entreprise d'assurance luxembourgeoise CARDIF LUX VIE. (Ci-après la « Compagnie d'Assurance »).

Une agence d'assurances est une personne morale qui exerce une activité d'intermédiation en assurances au nom et pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises d'assurances, si les produits d'assurances n'entrent pas en concurrence, et qui agit sous l'entière responsabilité de ces entreprises d'assurances dont elle est la mandataire.

A ce titre elle propose des services qui consistent à fournir des conseils sur des produits d'assurance, à proposer des produits d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, aider à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre.

De manière générale, la Banque est susceptible de fournir des services bancaires, des services de banque dépositaire et des services de gestion d'actifs à des entreprises d'assurances, dont la Compagnie d'Assurance. Dans le cadre de ces activités, la Banque est soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier.

2. NATURE DES PRODUITS D'ASSURANCE DISTRIBUÉS

De manière générale, la Banque distribue des produits d'assurance relevant du groupe d'activités vie de la Compagnie d'Assurance. (Assurances décès, assurances vie mixtes, assurances de type épargne ou retraite, assurances de type prévoyance ou encore d'assurances vie liées à des fonds d'investissements).

Cette distribution peut concerner des produits d'assurances individuels (le Demandeur souscrit en direct le contrat d'assurance avec la Compagnie d'Assurance) ou des produits d'assurance collectifs (le Demandeur adhère à un contrat collectif d'assurance souscrit par la Banque auprès de la Compagnie d'Assurance).

La Banque n'est pas concepteur ou co-concepteur des produits d'assurance de la Compagnie d'Assurance.

Les caractéristiques, conditions et exclusions relatives aux produits d'assurances distribués sont détaillées dans les Conditions Générales, le cas échéant, dans le document d'informations clé (« DIC » ou « KID »), ou encore dans la fiche d'information de chaque produit d'assurance concerné.

La présente annexe s'applique aussi bien aux produits d'assurances individuels qu'aux produits d'assurance collectifs distribués par la Banque.

3. DONNÉES DU DEMANDEUR

3.1 Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Dans le cadre de sa relation avec le Demandeur, la Banque assume le rôle de responsable du traitement et traite les données à caractère personnel conformément à sa « Notice Protection des Données », disponible et mise à jour sur le site www.bgl.lu.

Dans le cadre de sa relation d'affaires avec la Compagnie d'Assurance, la Banque assume le rôle de sous-traitant aux termes du RGPD et traite des données à caractère personnel du Demandeur pour le compte de la Compagnie d'Assurance.

La durée de conservation des données à caractère personnelle par la Banque s'opère conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au Luxembourg.

3.2 Données du Demandeur

Les dispositions de l'article « DONNEES DU CLIENT » des conditions générales sont pleinement d'application.

Le Demandeur s'engage à fournir tous les documents et informations nécessaires à la Banque ou au prestataire de services désigné par elle conformément à l'article « SOUS-TRAITANCE » des conditions générales, dans le cadre de leur relation d'assurances.

Le Demandeur s'engage à informer la Banque, ou au prestataire de services désigné par elle, dans les meilleurs délais de tout changement des données recueillies et à fournir à la Banque sur simple demande tout renseignement/document complémentaire qu'elle jugera utile dans le cadre du maintien des relations d'assurances, quelle qu'en soit la nature, et/ou prescrit par des dispositions légales ou réglementaires.

Le refus de communiquer ces données et informations à la Banque ou au prestataire de services désigné par elle et l'interdiction qui lui serait faite d'avoir recours à des techniques de traitement des données notamment informatiques fait obstacle à une entrée en relation d'assurances ou peut être considéré par la Banque comme une résiliation de la relation d'assurances à l'initiative du Demandeur.

3.3 Echanges avec la Compagnie d'Assurance

Afin de répondre aux obligations légales et réglementaires applicables, mais également de permettre un suivi de la relation d'assurances par la Banque et/ou la Compagnie d'Assurance, une mise à jour permanente des données requises et/ou fournies dans la documentation signée par le Demandeur est nécessaire. Dès lors, le Demandeur est informé et autorise pleinement l'échange réciproque entre la Banque et la Compagnie d'Assurance des données, informations ou documents, même confidentiels, qu'il aurait fournis à, ou qui seraient en possession de l'une d'elles permettant une telle mise à jour des éléments concernant sa relation d'assurances.

Le Demandeur qui communique à la Banque des données à caractère personnel relatives à d'autres personnes physiques (comme des membres de la famille, des proches, des mandataires, des représentants légaux, des employés, des actionnaires de sociétés, des dirigeants, des administrateurs, preneur, assurés, bénéficiaires du contrat d'assurance ou encore des bénéficiaires effectifs), s'engage à informer ces personnes du traitement et du partage de leurs données par la Banque et de la notice protection des données et de toute mise à jour de cette dernière ainsi qu'à obtenir, le cas échéant, le consentement de ces personnes physiques au traitement et au partage par la Banque de leurs données à caractère personnel.



4. CONSEIL

Lorsqu'elle distribue des produits d'assurance, la Banque fournit des conseils tels que prévu par la législation applicable sauf renonciation préalable et formelle du Demandeur.

Pour se faire, la Banque doit préalablement pouvoir déterminer les exigences et besoins du Demandeur, au regard notamment de sa situation personnelle, familiale et patrimoniale, de ses connaissances et de son expérience en matière financière mais également au regard de ses attentes, de ses souhaits quant à l'opération projetée et de ses préférences en matière de durabilité. Il incombe alors au Demandeur de lui fournir toute l'information requise de manière complète, claire, sincère et exhaustive et de l'informer par la suite de tout changement notable.

La Banque fonde son conseil et émet toute recommandation sur une analyse personnalisée et de manière impartiale. Il est cependant précisé que la Banque étant une agence d'assurances de la Compagnie d'Assurance, elle ne prendra en compte et ne pourra recommander que des produits d'assurances proposés par cette dernière.

La Banque ne prévoit pas de fournir à un Demandeur une évaluation périodique de l'adéquation des IBIP (insurance based investment product) choisis par lui, sauf accord spécifique formel convenu avec le Demandeur et sous réserve des frais et coûts liés à charge pour ce dernier.

5. POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

La Banque, en sa qualité d'agence d'assurances, est rémunérée par la Compagnie d'Assurance qu'elle représente par le biais de commissions incluses dans les primes d'assurances ou dans les commissions perçues par la Compagnie d'Assurance ou par des commissions de distribution versées par la Compagnie d'Assurances.

Sauf cas spécifique et préalablement convenu avec un Demandeur, aucun honoraire n'est perçu directement auprès du Demandeur dans le cadre de la distribution de produits d'assurances.

La Banque peut également percevoir d'autres rémunérations de la part de la Compagnie d'Assurances en raison d'autres services ou missions qu'elle lui prêterait (banque dépositaire, gestion financière, sous-traitance d'activités opérationnelles, ...) ou encore percevoir de la Compagnie d'Assurance des commissions, notamment concernant des produits d'investissement tels que des parts de Fonds.

La Banque veille à ce que les employés en charge de la distribution de produits d'assurances ne soient pas incités, rémunérés ou évalués d'une façon qui aille à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts de demandeurs.

6. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Les dispositions de l'article « CONFLIT D'INTERETS » des conditions générales sont pleinement d'application.

7. RESTRICTION À LA RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

Sauf s'il est expressément précisé autrement dans la présente annexe, les obligations de la Banque dans le cadre de la distribution de produits d'assurance sont des obligations de moyen, en particulier par rapport à tout conseil ou recommandation éventuellement fourni au Demandeur.

La Banque ne peut en aucune façon être tenue responsable des produits d'assurances de la Compagnie d'Assurance ou des traitements ou processus de cette dernière.

La Banque, d'une façon générale, ne répond dans ses relations avec

le Demandeur, que de sa faute lourde comme prévu dans l'article « RESTRICTIONS À LA RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE » des conditions générales.

8. RÉCLAMATIONS

Pour les réclamations concernant l'exécution de la mission d'agence d'assurances, les dispositions de l'article « RECLAMATIONS ET CONTACTS » des conditions générales sont pleinement d'application mais, en cas de désaccord persistant avec la Banque, le Demandeur aura la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Commissariat aux Assurances, établi au 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg ou via son site internet (www.caa.lu).

Dans tous les cas, la Banque est en droit d'échanger avec la Compagnie d'Assurance concernant une réclamation ou une communication adressée par un Demandeur.

9. COMMUNICATIONS

Les dispositions de l'article « CORRESPONDANCE ET COMMUNICATION » et de l'article « ENREGISTREMENTS DES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES, ÉLECTRONIQUES ET EN TÊTE-À-TÊTE » des conditions générales sont pleinement d'application.

10. OBLIGATIONS FISCALES DU DEMANDEUR

Le Demandeur certifie qu'il observe toutes les obligations fiscales légales et réglementaires qui lui incombent en raison de sa nationalité ou de son pays de résidence. La Banque ne supporte aucune responsabilité au cas où le Demandeur ne s'y conformerait pas. La Banque effectue les contrôles nécessaires qui lui sont imposés par les conventions internationales et/ou les dispositions légales et réglementaires, et se réserve en particulier le droit de réclamer au Demandeur une déclaration de conformité fiscale. Il est de la responsabilité du Demandeur de réclamer à la Banque ou à la Compagnie d'Assurance les documents nécessaires lui permettant de s'acquitter de ses obligations fiscales.

11. SOUS-TRAITANCE

La Banque en sa qualité d'agence d'assurance peut être amenée à sous-traiter, en tout ou en partie, certaines tâches, activités ou services, pour tout ou partie de sa Clientèle, à des entités du groupe BNP Paribas, à des prestataires de services ou à des sous-traitants tiers (ci-après, les Prestataires de Services) qui peuvent être réglementés ou non, situés au Luxembourg ou à l'étranger, à l'intérieur ou hors de l'Union Européenne, afin d'être en mesure de garantir au Demandeur des services de qualité élevée, de se conformer à la réglementation et de bénéficier de ressources techniques de spécialistes qualifiés.

Les dispositions de l'article « SOUS-TRAITANCE » des conditions générales sont pleinement d'application.

Pour les activités sous-traitées à des Prestataires de Services qui ne sont pas des entités réglementées au Luxembourg et impliquant un transfert des Informations, le Demandeur peut consulter l'annexe 2 aux présentes « Tableau de synthèse des sous-traitances » qui précise les activités sous-traitées, la clientèle concernée, la nature des Informations échangées et la localisation des sous-traitances. Cette annexe fait intégralement partie des Conditions Générales de la Banque.

Par les présentes, le Demandeur reconnaît et autorise expressément la Banque à recourir aux Prestataires de Services dans le cadre des activités sous-traitées telles que reprises dans l'annexe 2 « Tableau de synthèse des sous-traitances » ainsi qu'au transfert et à la divulgation des Informations s'y rapportant, et ce



en conformité avec les exigences réglementaires auxquelles la Banque est tenue.

Le Demandeur confirme expressément par la présente qu'il a dûment informé toutes les personnes dont les Informations pourraient être traitées par la Banque dans le cadre de sa relation d'assurances avec la Banque (telle que les bénéficiaires effectifs, actionnaires, dirigeants, administrateurs, employés, personnes de contact, agents, prestataires de services, mandataires et/ou autres représentants, assuré, bénéficiaire du contrat d'assurance, ...) de l'existence et du contenu du présent article ainsi que de son autorisation et instruction de transférer les Informations les concernant dans le cadre desdites sous-traitances. Le Demandeur confirme également avoir obtenu, le cas échéant, leur consentement au transfert de leurs Informations.

En autorisant la Banque à recourir à des Prestataires de Services dans le cadre de Sous-traitance, le Demandeur reconnaît et accepte par les présentes que :

- les Prestataires de Services ne soient pas toujours assujettis aux règles luxembourgeoises relatives au secret professionnel,
- que dans ce cas le secret professionnel qui pourrait leur être applicable pourrait être moins rigoureux que la législation luxembourgeoise relative au secret professionnel,
- dans certaines circonstances, nonobstant des engagements de confidentialité, ils pourraient être tenus légalement de fournir les Informations à des tiers ou à des autorités.

Tout refus ou toute révocation par le Demandeur de son autorisation à l'une des sous-traitances doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Banque et peut entraîner la résiliation de la relation d'agence d'assurances avec la Banque, et/ou être considéré comme une demande de renonciation formelle par le Demandeur de toute adhésion à un contrat collectif d'assurance distribué par la Banque à compter du jour de la réception du courrier précité par la Banque.

Toute fin de relation d'agence d'assurance est sans préjudice du droit pour la Banque de maintenir les Informations transmises aux Prestataires de Services concernés pour les finalités prévues pendant la durée de conservation imposée par les procédures de la Banque et/ou les lois applicables et afin de permettre à la Banque de respecter ses obligations légales et/ou réglementaires, de gérer des réclamations et/ ou litiges, de défendre ses intérêts ou faire valoir ses droits et/ou de répondre à des demandes d'autorités.

12. NOTICE D'INFORMATION

La Banque tient à disposition du Demandeur une notice d'information concernant son activité de distribution de produits d'assurance et sa qualité d'agence d'assurances qui complète les dispositions du présent document et précise certains points et/ou éléments relatifs à cette activité/qualité.

Cette notice est disponible à tout moment sur le site internet de la Banque (www.bgl.lu) et susceptible de modification à l'initiative de la Banque.

13. COMPÉTENCE JUDICIAIRE ET DROIT APPLICABLE

Sous réserve de dispositions légales impératives, les dispositions de l'article « COMPÉTENCE JUDICIAIRE ET DROIT APPLICABLE » des conditions générales sont pleinement d'application.

CONDITIONS GÉNÉRALES

ANNEXE 2

Tableau de synthèse des sous-traitances

(CF. Article 32 des conditions générales)

Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Sécurité informatique	Gestion de la sécurité des systèmes informatiques, notamment la détection et la gestion des incidents de sécurité.	Les Informations concernées sont les données techniques intégrées dans les logs des systèmes et les flux (contenant les adresses IP des utilisateurs) ainsi que les données contenues dans les flux entrants et sortants (notamment des données d'identification, des données bancaires et financières, des données transactionnelles, des données assurance).	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France et au Portugal	Pour toute la clientèle
Sécurité informatique	Solution de protection informatique par filtrage des flux internet afin de garantir la sécurité des infrastructures informatiques de la Banque.	Les Informations concernées sont les données présentes dans les flux internet en particulier les adresses IP des utilisateurs.	Prestataire de Service établi en France qui sous-traite à une société spécialisée disposant d'un réseau avec de nombreux points de présence dans le monde.	Pour toute la clientèle
Sécurité informatique - Lutte contre la fraude.	Solution de sécurisation des connexions à nos applications web et mobile sur base de l'évaluation du niveau de risque de l'appareil qui se connecte et comparaison avec une base mondiale de connexions digitales.	Les informations concernées sont les données techniques liées à l'environnement de l'utilisateur qui se connecte aux applications web et mobile (appareil, navigateur, adresse IP, données de session, ...).	Prestataire situé dans l'Union Européenne.	Pour toute la clientèle utilisant les applications web et mobile



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Informatique	Mise à disposition et gestion des environnements de travail des employés et autres personnes au service de la banque comme les stations de travail, les outils collaboratifs et les solutions de stockage documentaires.	Les informations concernées sont les données d'identification du Client (y compris de tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), des données bancaires, financières, patrimoniales, des données assurance et des données transactionnelles.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France et Prestataire de Service externe pour la fourniture des solutions de type cloud hébergeant les données concernées en Allemagne, France et Irlande.	Pour toute la clientèle
Informatique	Mise à disposition et gestion de l'infrastructure informatique et prestation de tâches opérationnelles informatiques ou de maintenance y compris les systèmes informatiques de type « cloud ».	Les informations concernées sont toutes les données détenues par la Banque, notamment les données d'identification du Client (y compris de tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), des données bancaires, patrimoniales, financières, transactionnelles et des données assurance.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France et en Roumanie	Pour toute la clientèle
Informatique	Mise à disposition d'applications sur une infrastructure informatique sécurisée et fourniture de services de maintenance et de support relatifs à ces applications.	Les informations concernées sont les données d'identification du Client (y compris de tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), les données bancaires, financières, patrimoniales, les données transactionnelles et les données assurance.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, Inde, Etats-Unis, Portugal, Espagne, Suisse, Royaume-Uni, Belgique, Singapour, Canada, Hong Kong et Roumanie	

Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
KYC (Know Your Customer) Connaissance du Client	Effectuer les contrôles et vérifications nécessaires notamment en matière d'identification des Clients, (en ce compris tout intervenant dans une relation d'affaires ainsi que tout bénéficiaires effectifs), et de lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme tant lors de l'ouverture des comptes que durant toute la durée de vie de ceux-ci ou d'une relation d'affaires.	Les informations concernées sont toutes les données d'identification du Client (en ce compris tout intervenant dans une relation d'affaires ainsi que tout bénéficiaire effectif), et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque ainsi que les données assurance.	Entité du Groupe BNP Paribas établie au Portugal.	



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
KYC (Know Your Customer) Connaissance du Client	Mise à disposition d'une plateforme informatique de gestion, de mise à jour et de partage de données KYC entre les entités du Groupe BNP Paribas concernant les clients « corporate » et institutionnels étant en relations d'affaires avec plusieurs entités du Groupe BNP Paribas.	Les informations concernées sont celles permettant l'identification des clients personnes morales, celles relatives aux personnes liées (personnes physiques et/ou morales) à ces clients (tels que les bénéficiaires effectifs, les actionnaires, les administrateurs, les mandataires, les représentants légaux), l'ensemble des informations requises par la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme ainsi que leurs pays de relations d'affaires au sein du Groupe BNP Paribas.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, au Portugal et en Inde (support technique et IT)	Pour la clientèle « Corporate » et Institutionnelle
Middle and back-offices Services IT connexes	Assurer le suivi et le traitement de la conservation et de la gestion d'instruments financiers auprès de dépositaires. Assurer le suivi et le traitement des opérations sur instruments financiers. Assurer l'élaboration et la production de reportings réglementaires et financiers. Assurer diverses tâches administratives en matière de perception et reversement d'honoraires, commissions ou autres avantages non monétaires. Assurer l'hébergement des infrastructures et applications impliquées dans les tâches opérationnelles visées ci-dessus	Les informations concernées sont les données relatives aux dépôts et aux transactions sur instruments financiers et à leur conservation ainsi que des données d'identification du Client, (en ce compris tout intervenant dans une relation d'affaires ainsi que tout bénéficiaire effectif).	Entités du Groupe BNP Paribas établies au Portugal ou en Suisse.	Pour toute la clientèle
Recherche d'informations négatives	Effectuer la recherche d'informations négatives relatives aux Clients sur base de données publiques diffusées dans la presse, conformément aux obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre la corruption et contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.	Les Informations concernées sont les suivantes : le nom du Client (ou de tout intervenant dans une relation d'affaires et/ou bénéficiaire effectif) et certaines données assurance.	Prestataire de service établi au Royaume Uni, fonctionnant avec des serveurs hébergés aux Etats-Unis et à Singapour. Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, en Allemagne et en Inde (support technique IT), leur prestataire de service établi au Royaume Uni.	Pour toute la clientèle



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Paielements	Traitement des paiements instantanés, génération des messages SWIFT, transmission des paiements au système de compensation interbancaire (CSM). Surveillance de leur bonne exécution et intervention le cas échéant auprès des différents intermédiaires. Vérification des transactions au regard des obligations légales et réglementaires	Les informations concernées sont toutes les données reprises dans les instructions ou différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement, en ce compris, de manière non limitative : l'identité du Client, son adresse, son numéro de compte l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires d'opérations de paiement ainsi que tous les détails de telles opérations en général.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, en Belgique, au Portugal, au Canada et à Singapour	Pour toute la clientèle
	Filtrage des opérations de paiement par le biais d'outils de détection de fraude. Traitement des alertes remontées par les outils de détection de fraude. Entraînement des outils de détection de fraude sur les données de paiement.	Les informations concernées sont toutes les données reprises dans les instructions ou différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement, en ce compris, de manière non limitative : l'identité du Client, son adresse, son numéro de compte, l'identité, le pays et la banque des donneurs d'ordre et des bénéficiaires d'opérations de paiement, ainsi que tous les détails de telles opérations en général.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France et au Luxembourg	
Crédits	Assurer le suivi et contrôles de (i) certains crédits et d'opérations de marché et (ii) des garanties de certains crédits.	Les informations concernées portent sur l'ensemble des données du Client dans le cadre d'un crédit, telles que les données personnelles, bancaires, patrimoniales, transactionnelles et financières incluant les garanties et assurances, sûretés et biens.	Entité du Groupe BNP Paribas établie au Portugal	



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Discretionary Portfolio Management /Gestion discrétionnaire	Implémentation des décisions de Gestion prises par les Gestionnaires de Porte- feuilles.	Les informations concernées sont les données de type financières : référence client, numéro de compte, solde de compte, positions sur instruments financiers.	Entité du Groupe BNP Paribas établie au Portugal	Pour les clientèles BGL BNP Paribas Banque Privée et BNP Paribas Wealth Management en gestion discrétionnaire
Hotline	Assistance Client/utilisateur pour certains outils/services digitaux.	Les informations concernées sont celles permettant une identification de l'utilisateur/Client contactant le service pour bénéficier d'une assistance.		Pour les clientèles BGL BNP Paribas Banque Privée et BNP Paribas Wealth Management
Reportings Fiscaux	Reporting fiscaux à destination des Clients.	Les informations concernées sont les données de type financières : numéro de compte, solde de compte, positions sur instruments financiers, transactions ainsi que des données d'identification du Client.		Pour les clientèles Banque de détail, BGL BNP Paribas Banque Privée et BNP Paribas Wealth Management



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Contrôle Permanent Opérationnel	Tâches opérationnelles de contrôle interne sur l'exécution de services bancaires / d'investissements et / ou d'opérations financières.	Les informations concernées sont : - les données bancaires et financières ; - les données d'identification du Client (en ce compris de tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque ; - les données relatives aux dépôts et aux transactions sur instruments financiers et à leur conservation; - les données relatives aux paiements et flux financiers, notamment les données reprises dans les instructions données à la Banque ou différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement comme celles du Client, l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires d'opérations de paiement ainsi que tous les détails de telles opérations en général. - les données assurance.	Entité du Groupe BNP Paribas établie au Portugal	Pour toute la clientèle



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Contrôles Compliance	Exécution des tâches de contrôle permanent de la fonction Compliance. Exécution de contrôles de nature compliance et supervision de la partie compliance des dispositifs de contrôle permanent de la Banque.	Les informations concernées sont : - les données bancaires et financières; - les données d'identification du Client (y compris de tout intervenant ou personne liée dans la relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), - de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque ; - les données relatives aux dépôts et aux transactions sur instruments financiers et à leur conservation ; - les données relatives aux paiements et flux financiers, notamment les données reprises dans les instructions données à la Banque ou différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement comme celles du Client, l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires d'opérations de paiement ainsi que tous les détails de telles opérations en général. - les données assurance.	Entité du Groupe BNP Paribas établie au Portugal	Pour toute la clientèle



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme / Sanctions financières internationales et embargos	Conformément aux obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de respect des listes de sanctions financières internationales et embargos : - Effectuer le filtrage des transactions financières et des transferts de fonds ainsi que le traitement des alertes, sur base des listes officielles de sanctions internationales, telles que les listes de l'Union Européenne, de France, des Etats-Unis, du Conseil de sécurité des Nations Unies ou de toute autre autorité compétente ; - Gérer les listes de Sécurité Financière ; et - effectuer le screening des prospects et Clients au regard des listes de sanctions internationales susmentionnées, des listes des personnes politiquement exposées, des listes internes locales ou du Groupe BNP Paribas ainsi qu'au regard de bases de données d'articles de presse et d'informations publiques (dans le cadre de la recherche d'informations négatives).	Les Informations concernées sont celles figurant sur la transaction ou le transfert ou s'y rapportant, tel que le nom du bénéficiaire, le nom du donneur d'ordre, l'adresse, le pays ou le libellé de la communication ainsi que les données collectées pour le traitement de l'alerte. Les données relatives à toute opération ayant généré une alerte seront archivées, après traitement dans l'outil du Prestataire de Services situé en France pendant une durée de 10 (dix) années. Les informations concernées sont les données d'identification du prospect, du Client, des personnes liées ainsi que des intermédiaires et contreparties, ainsi que les données collectées pour le traitement de l'alerte.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, en Belgique, en Italie, au Portugal, aux Etats-Unis, à Singapour et en Inde (support technique et IT).	Pour toute la clientèle



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme / Sanctions financières internationales et embargos	Mise à disposition d'une plateforme informatique pour l'exploitation des données collectées dans le cadre du traitement des alertes de filtrage des transactions et des alertes de screening des prospects et Clients aux fins de : - Etablissement de rapports détaillés destinés au contrôle par la fonction Compliance de l'activité de traitement des alertes. - Exploitation de statistiques en vue de l'amélioration globale du processus de filtrage des transactions, par les fonctions intervenant dans le traitement des alertes (première ligne de défense et Compliance). - Analyse ponctuelle des données d'alertes par la fonction Compliance afin d'évaluer un risque et/ou identifier des pistes d'optimisation du processus de contrôle.	Les Informations concernées sont celles figurant sur la transaction ou s'y rapportant, tel que le nom du bénéficiaire, le nom du donneur d'ordre, l'adresse, le pays ou le libellé de la communication ainsi que les données collectées pour le traitement de l'alerte. Les informations concernées sont les données d'identification du prospect, du Client, des personnes liées, des intermédiaires et contreparties ainsi que certaines données assurance	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, aux Etats Unis et en Inde (support technique et IT).	Pour toute la clientèle
Ethique commerciale, professionnelle et marchés (y inclus la surveillance des abus de marché et le respect du Code de conduite)	- Filtrage des transactions sur instruments financiers et traitement des alertes générées - Filtrage des communications vocales et électroniques envoyées et reçues par les Traders and Sales de la Banque dans le cadre des dispositifs de surveillance mis en place en conformité avec les réglementations applicables et les politiques internes du Groupe BNP Paribas en matière d'intégrité des marchés, d'éthique professionnelle ainsi qu'en matière de lutte contre la corruption.	Les informations concernées sont : - les données transactionnelles, y inclus les données d'identification du Client et de la contrepartie (nom et numéro de compte) et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction; - le contenu des communications vocales et électroniques échangées entre le Client et les opérateurs dédiés de la Banque (Traders et Sales).	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, au Canada, au Portugal, au Royaume-Uni, en Suède et en Inde (support technique et IT)	
Ethique professionnelle et lutte contre la corruption	- Mise à disposition d'une application informatique dans le cadre des dispositifs de surveillance mis en place en matière d'éthique professionnelle, de lutte contre la corruption, de prévention de potentiels conflits d'intérêt et - fourniture de services de maintenance et de support relatif à cette application.	Les données concernées sont : - les nom et prénom du titulaire du compte titres sur lequel la transaction déclarée a été opérée ; - le numéro du compte titres ; - les données de la transaction déclarée.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, au Portugal et en Inde (support technique et IT)	



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Service clientèle à distance (Filière Servicing)	Solution de gestion de la relation client permettant : - de router les appels téléphoniques, les messages adressés par le biais du formulaire de contact ou par le biais de l'une des plateformes en ligne de la Banque et les courriels reçus vers l'interlocuteur approprié au sein de la banque ; - de transférer les appels téléphoniques des clients vers les prestataires (Worldline Luxembourg SA/ LuxTrust SA) ; - aux clients de consulter leur solde bancaire via Phone Banking ;	Les informations concernées sont celles permettant une identification/authentification de toute personne contactant la Banque (notamment les nom, prénom, adresse postale et électronique, données d'identification et d'authentification) ainsi que toutes les données communiquées par téléphone ou dans les messages adressés à la Banque.	Prestataire de service établi en France.	Pour toute la clientèle
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme Services IT connexes	- Surveillance des transactions financières et des transferts de fonds à l'aide d'outils d'évaluation des comportements par rapports à des scénarios pré-paramétrés et/ou s'appuyant sur des solutions d'intelligence artificielle afin de détecter les transactions inhabituelles ou atypiques présentant un risque de blanchiment d'argent et/ou de financement du terrorisme ; - Traitement des alertes générées par ces outils ; - Mise à disposition d'applications sur une infrastructure informatique et fourniture de services de développements, maintenance et de support relatifs à ces applications ; - Entraînement des outils de surveillance des transactions financières et transferts de fonds sur les données transactionnelles et les données d'identification et connaissance du Client.	Les informations concernées sont : - toutes les données transactionnelles, - les données d'identification et de connaissance du Client (y compris de tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), telles que les éléments d'identité, situation familiale, données liées à l'éducation, au patrimoine et à sa constitution, - les informations publiques (presse) concernant le Client (y compris tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que tout bénéficiaire effectif) et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction.	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France, au Portugal et en Inde (support technique et IT).	Toute la clientèle



Domaine	Description du Service	Nature des Informations partagées	Localisation du/des prestataire(s) des services	Clientèle concernée* (en fonction des différents métiers de la Banque)
Alertes Whistleblowing	Gérer le recueil, le traitement et le reporting des alertes Whistleblowing.	Toutes natures d'information susceptibles d'être remontées par le lanceur d'alerte, nécessaires à la constitution d'une alerte éthique (Whistleblowing).	Prestataire de service externe établi au Royaume Uni, fonctionnant avec des serveurs hébergés en Allemagne et aux Pays-Bas.	Pour toute la clientèle
Dispositif de gestion des risques au sein du Groupe	Fourniture de recommandations et d'avis experts sur des dossiers spécifiques, dans le cadre des contrôles réalisés pendant la durée de la relation d'affaires, dans les domaines d'expertise relevant des lois et réglementations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le Financement du terrorisme, de KYC, de sanctions financières internationales et embargos ainsi que de lutte contre la corruption.	Les informations concernées sont : - toutes les données transactionnelles, - les données d'identification et de connaissance du Client (y compris de tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires ainsi que de tout bénéficiaire effectif), telles que les éléments d'identité, situation familiale, données liées à l'éducation, au patrimoine et à sa constitution, - les informations publiques (presse) concernant le Client (y compris tout intervenant ou personne liée dans une relation d'affaires) ainsi que le bénéficiaire effectif et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction. - certaines données assurance (si requis).	Entités du Groupe BNP Paribas établies en France et aux Etats-Unis	Toute la clientèle
RSE (responsabilité sociétale des entreprises)	Mise à disposition d'un outil informatique d'accès et de partage d'informations relatives aux caractéristiques ESG (environnement, social, et gouvernance) des Clients afin de réaliser des analyses et des reportings. Fourniture de services de maintenance et de support relatif à cet outil.	Les informations concernées sont les données financières et extra-financières en particulier les caractéristiques ESG (environnement, social et gouvernance) et RSE (responsabilité sociétale des entreprises).	Entité du Groupe BNP Paribas établie en France	Pour la clientèle de la Banque des Entreprises

(*en ce compris la clientèle au titre de l'activité d'agence d'assurance selon le métier de rattachement et le domaine/service de sous-traitance).